

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

ROL N° 49.702 – 2018 - 1

Ñuñoa, veintidós de abril de dos mil diecinueve



VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, a fojas 8 don **JORGE GUZMÁN BUSTAMANTE**, ingeniero civil, cédula nacional de identidad número 17.518.075-3, domiciliado en calle Mujica número 1.702, departamento 55, comuna de Ñuñoa, interpone por lo principal querella infraccional y por el primer otrosí demanda civil de cumplimiento forzado de obligación e indemnización de perjuicios, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, rut 81.201.000-K representada legalmente y para los efectos de la Ley N° 19.496, por don **JAIME SOLER BOTINELLI**, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Presidente Kennedy número 9.001, piso 4, comuna de Las Condes, por infracción a los artículos 3 letra b), 12 letra a) y 35 de la Ley número 19.496 de 1997, que establece normas sobre Protección de Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: La actora fundamenta su presentación, aduciendo que de acuerdo a lo establecido en los artículos mencionados de la Ley número 19.496 de 1997, la denunciada y demandada **CENCOSUD RETAIL S.A.** ha vulnerado dicha normativa puesto que ha incumplido su obligación de proveedor, causándole menoscabo y debiendo ser condenada a multa, puesto que con fecha 04 de agosto de 2018 el actor realizó una compra a través de la página www.paris.cl, consistente en dos motocicletas de cuatro ruedas, marca LONCIN, modelo LX250ATV-F con un 97% de descuento, a un valor de \$59.990-. por cada una, enfatizando que en virtud del descuento expuesto y publicado, el precio fijado no se debía a un manifiesto error de cálculo numérico. Que, dicha compra la realizó vía transferencia electrónica con un precio total por \$119.980-., a través de la tarjeta de crédito Cencosud de la madre del denunciante y demandante. Posterior a la compra, le llegó a su correo electrónico un comprobante de pago, donde se informaba que el proveedor tenía 72 horas para validar la información proporcionada para la compra. Transcurrido dicho plazo y sin que el proveedor acusara algún tipo de error en la venta del producto, recibió la boleta y comprobante definitivo de la compraventa en su correo electrónico. Sin embargo, habiéndose perfeccionado la venta y transcurrido el plazo del despacho de los productos, estos no fueron enviados puesto que **CENCOSUD RETAIL S.A.** procedió a reversar unilateralmente el cargo de la compra en la tarjeta de crédito, anulando la venta de forma unilateral, ya que no existió solicitud de reembolso por

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

parte del consumidor. De esta manera, el denunciante y demandante se habría comunicado con la empresa, la cual no informó de algún problema con el producto en ningún momento, sin respuestas. Por lo que decidió interponer un reclamo (ticket N° 1689092490), en el cual se le indicó que en un plazo de 7 días hábiles se contactarían con él y resolverían el asunto, situación que no sucedió. Al contactarse el Sr. Guzmán con la empresa, se le informó que el ticket se había cerrado sin justificación, por lo que procedió a efectuar otro reclamo. Finalmente, tuvo que repetir dicho proceso 3 veces (ticket N°2 1702357790, N°3 1711861718 y N°4 1715020026), debiendo abrir el ticket de reclamo, esperar infructuosamente una respuesta y volver a llamar para consultar, sin que el proveedor hasta la fecha de interposición de su presentación le diera respuesta por el incumplimiento. En consecuencia, sostiene que **CENCOSUD RETAIL S.A.** no ha dado cumplimiento con la entrega del producto una vez perfeccionado el contrato de compraventa y además ha revertido la venta en forma unilateral y sin su consentimiento, por lo que solicita que se le condene al pago de la multa del artículo 24 del cuerpo legal citado o la que se estime conveniente. En virtud de los mismos hechos, solicita por el primer otrosí de igual presentación, se condene al proveedor a que: (i) cumpla con la obligación de entrega de los productos en razón del contrato de compraventa celebrado, o de otros con similares características en caso de no encontrarse disponibles, de acuerdo a lo establecido en el artículo 35 de la Ley 19.496 y en los artículos 1973, 1801 y 1545 del Código Civil, y en los artículos 144, 149 y 156 del Código de Comercio; y (ii) se le indemnicen los perjuicios ocasionados, específicamente el daño moral por las molestias y disgustos al no recibir los productos, por un monto de \$500.000-., (iii) más costas. Que, querrela infraccional y demanda civil fueron notificadas según estampado de **fojas 19**.

TERCERO: Que, a **fojas 25** rola acta de comparendo de conciliación contestación y prueba, el que se realizó con la asistencia del abogado **MARIO BRAVO MARTIN**, en representación de la parte querellante y demandante, y en rebeldía de la parte querellada y demandada de **CENCOSUD RETAIL S.A.** Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo en razón de la rebeldía de la parte querellada y demandada. La parte compareciente reiteró ambas acciones incoadas. En cuanto a la prueba documental, la actora reiteró con citación los documentos acompañados en su presentación de **fojas 8** y siguientes, agregando: (i) captura de pantalla donde se detalla la oferta de moto recreacional LX 250 AT; (ii) captura de pantalla obtenida desde la página web www.imoto.cl, donde se detallan las características de la moto LX 250 AT; (iii) captura de pantalla de noticia publicada en la página web del Servicio Nacional del Consumidor, donde

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

se informa que la multitienda Paris fue condenada a respetar oferta publicada que se negó a cumplir. No se rindió prueba testimonial ni se formularon peticiones, dándose por evacuado el comparendo de contestación y prueba para todos los efectos legales. Que, a **fojas 26** y sin diligencias pendientes, se citó a las partes a oír sentencia.

CUARTO: Que, sobre la base de la denuncia de autos, la decisión de la litis exige en primer término verificar la efectividad de los hechos denunciados y si éstos se encontrasen plenamente acreditados, corresponde establecer la responsabilidad que le cabe a la denunciada y querellada de autos, y la relación causa efecto entre la infracción cometida y los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, en su calidad de proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos del demandante, en su calidad de consumidor.

QUINTO: Que, con el mérito de la querella y demanda deducidas a fs. 8 y siguientes, acorde al análisis de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista, las cuales no fueron objetadas ni observadas por la parte contra la cual se hicieron valer, atendida además la rebeldía de la parte querellada y demandada durante toda la prosecución del juicio, y demás antecedentes allegados al proceso, que este sentenciador aprecia y pondera de conformidad a las reglas de la sana crítica, esto es, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, ha arribado a la convicción que **"CENCOSUD RETAIL S.A."** incumplió la normativa de protección al consumidor, regulada en la Ley 19.496 al no respetar los términos y condiciones pactados con el Sr. Guzmán Bustamante, puesto que el proveedor cumplió con lo establecido en el artículo 12 letra a) del cuerpo legal citado, confirmando la compraventa entendiéndose en consecuencia perfeccionado el contrato, sin embargo, no cumplió con el despacho de los productos, al cancelar unilateralmente la compra sin dar una respuesta por dicha cancelación, quedando de manifiesto que la referida empresa es responsable por su actuar negligente al no cumplir como proveedor frente a los derechos del actor como consumidor, razón por la cual pasará a dictarse sentencia condenatoria en su contra.

SEXTO: Que, en relación a la acción civil incoada, las pruebas rendidas por el actor y que han sido tenidas a la vista, tomando en consideración la rebeldía de la parte demandada durante todo el procedimiento, y en mérito a la conclusión arribada en el considerando precedente, en el cual este sentenciador concluye que habiéndose establecido la relación de causalidad exigida por la ley a objeto de

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

indemnizar los daños y perjuicios que se reclaman, fijará prudencialmente el daño moral en la suma de **\$200.000.- (doscientos mil pesos)**, sin reajustes ni intereses por no haberse solicitado en la demanda. Que, asimismo, se ordena a **"CENCOSUD RETAIL S.A."** cumplir con su obligación como proveedor de acuerdo al artículo 35 de la Ley 19.496, debiendo hacer entrega a la parte demandante, de los productos de autos y que consisten en dos cuatrimotos, marca LONCIN, modelo LX250ATV-F o de otras dos cuatrimotos con características similares, en caso de que las individualizadas no estuviesen disponibles.

SÉPTIMO: Que, es un hecho de la causa que el monto cancelado por la compraventa a través de la tarjeta de crédito Cencosud de la madre del denunciante y demandante, fue reversado unilateralmente por **"CENCOSUD RETAIL S.A."**. En consecuencia, la decisión precedente implica que ésta se cumpla una vez que se efectúe nuevamente el pago correspondiente a través del mismo medio utilizado primitivamente.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b), 12, 23, 35, 50 A y 50 B de la Ley número 19.496 de 1997; artículos 13, 14 y 54 de la Ley número 15.231 y haciendo uso de las facultades otorgadas por la Ley número 18.287

SE DECLARA:

1. Que, **ha lugar** a la querella infraccional deducida por lo principal de **fojas 8** y siguientes. En consecuencia se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, rol único tributario número 81.201.000-K 3, representada legalmente y para los efectos de la Ley N° 19.496, por don **JAIME SOLER BOTINELLI**, ya individualizados, al pago de una multa de **3 U.T.M.** (Tres Unidades Tributarias Mensuales) en su calidad de proveedor, autor de infracciones a los artículos 3° inciso 1° letra b), 12 y 23 de la Ley número 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por no cumplir con los términos y condiciones acordados, al no dar entrega de los productos comprados a través de su página web.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago por la Sra. Secretaria del Tribunal.

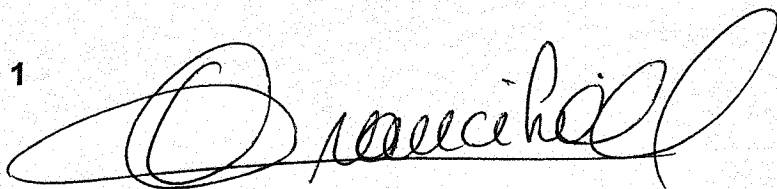
**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

2.- Que, **se acoge** la demanda civil deducida por el primer otrosí de **fojas 8** y siguientes en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, condenándosele a cumplir con su obligación como proveedor de acuerdo al artículo 35 de la Ley 19.496, debiendo hacer entrega a la parte demandante de dos cuatrimotos, marca LONCIN, modelo LX250ATV-F o de otras dos cuatrimotos con características similares en caso de que aquellas no estuviesen disponibles, previo pago de ésta por los productos objetos del caso sublite, todo dentro de un plazo de **15 días** desde que el presente fallo se encuentre ejecutoriado. Asimismo, se le condena a pagar a la parte demandante de don **JORGE GUZMÁN BUSTAMANTE**, la suma de \$ **200.000.- (doscientos mil pesos)** a título de daño moral, sin reajustes ni intereses por no haberse solicitado en la demanda.

3. Que, se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.** al pago de las costas de la causa.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad archívese.

CGF/Rol N° 49.702 – 2018 - 1



PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA DOÑA LUCIA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADO TITULAR.

