

Arica, a cuatro de septiembre de dos mil dieciocho.

Vistos.

A fs. 11 a 17, rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por Yorka Nelda Norambuena Sánchez, cédula de identidad MN°9.399.872-3, profesora de educación general básica, domiciliada en pasaje 12 N° 1219, de la Población Juan Noé, de Arica, en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., Rol Único Tributario N° 82.982.300-4; representada legalmente para estos efectos por Oscar Vildoso Moreno, ignora su profesión u oficio, ambos con domicilio en calle 21 de mayo N°455, de Arica y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y Rut ignora, del mismo domicilio de su representada, por incurrir en infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Funda su pretensión en que con fecha 04 de diciembre de 2017, realizó una compra vía internet de dos muebles tipo rack. El primero era un Rack marca CIC, modelo Home Galilea color chocolate, por un valor de \$74.990.- y el segundo, un Rack, marca CIC, modelo Misti, color chocolate, por una valor de \$49.990, más los gastos de envío, correspondiente por de \$51.980.- lo que daba un total de \$176.660.- Que, al realizar la compra se le entregó una boleta por el total del valor de la misma y una fecha estimada de entrega de los muebles, la que se fijó para el día 25 de diciembre de 2017, fecha que se adelantó respecto del primer mueble, el que llegó sólo. Expuso que cuando se consultó a las personas que traían el mueble que pasaba con el faltante, ellos le manifestaron que no sabían de la entrega de otro mueble, y que debían realizar la consulta en las dependencias de Pullman Cargo, ubicadas en Av. Santa María N° 2535.- Que, se dirigió a las dependencias de la empresa de transporte para preguntar, pero no se encontraba la encargada de la tienda, y le dijeron que regresara el día siguiente, por lo que volvió a ir y efectivamente encontró a la encargada quien le señaló que no tenía nada para entregar a su nombre, y que posiblemente llegaría en los próximos camiones, y que la llamara para consultarle para ver si tenía alguna novedad, cuestión que hizo sin obtener resultado, y finalmente, le señaló que consultara en la tienda ABCDin, ya que finalmente son ellos quienes no habían enviado el producto. Expuso que, en la tienda le dijeron que tenía que preguntar al encargado de post-venta, siendo atendida por Cristian, que finalmente le dijo que enviaría la consulta a Santiago para que supieran que había pasado con el mueble faltante, cuestión que realizó en varias oportunidades, sin que se solucionara el problema. Que, finalmente, semanas después recibió una llamada de doña Valeska Salgado, quien se presentó como la encargada de post-



venta de Santiago y que ella sería la encargada de anular la venta del rack que no habían enviado, debido a que no había stock en ninguna tienda, por lo que le solicitó un número de cuenta bancaria para poder depositar el valor del mueble, más la mitad del valor del flete, accediendo a la propuesta. Dado lo anterior, el día 12 de enero de 2018 interpuso reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, N° R2018O1964403, solicitando la devolución del dinero y los gastos incurridos. Con fecha 29 de enero la empresa finalmente respondió a su reclamo y le señalaron que en "atención al reclamo interpuesto por nuestra clienta, quien adquirió en la tienda virtual ABCDin.cl, un rack y otro artículo, número de boleta 92798748, fecha 04-12-2017, el cual no se ha cumplido con la fecha del compromiso para entrega y requiere solución. Analizados los antecedentes del caso, indicamos que por problemas involuntarios no hemos podido responder con la fecha de compromiso, para que se realice el día 31-01-2018. Se sugiere verificar por medio de nuestro Call Center 6008302222 el proceso de la gestión: incidente número 20499085 por incumplimiento de despacho." Que, lamentablemente el día 31 de enero de 2018 la empresa nuevamente no cumplió con la entrega del rack faltante. Que, como pasó el tiempo la empresa simplemente se olvidó de su caso decidió nuevamente acudir a Sernac, con fecha 03 de abril de 2018 donde interpuso reclamo N° R2018O2119620 y solicitó a la brevedad la anulación de la compra y que se le devuelva el dinero correspondiente al mueble y al flete de este por un total de \$76.000.-, sin que dicho reclamo fuera contestado por la empresa. Fundó su pretensión en las disposiciones de los artículos 3 letras a), b), y e), 12, 23, 24 inciso 3 y 35 inciso 3, de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Solicitó condenar a la infractora al máximo de las multas establecidas en la ley, con expresa condena en costas. En la misma presentación dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios. Fundó su solicitud en los mismos antecedentes de la denuncia infraccional. En cuanto al daño, solicitó condenar a la denunciada al pago de \$575.980.- a razón de daño material por las sumas de \$49.990.- correspondiente al valor del mueble, y \$25.990. - equivalente a la mitad del valor del envío. En cuanto al daño moral, solicitó la suma de \$500.000.- configurándose el mismo por la rabia, frustración y problemas familiares ocasionados por la falta de empatía y respuesta del personal de la empresa, además de todas las otras molestias de no haber contado con el mueble en fechas tan significativas, tener que postergar sus vacaciones por estar constantemente consultando, tanto a la empresa de transportes, como a la tienda denunciada, y sentir que ellos se burlaban siendo que ella dio cumplimiento a su obligación, y no así la empresa. En cuanto a las normas legales, fundó la solicitud en el artículo 3 de la Ley N° 19.496. todo lo anterior, con expresa condena en costas.



A fs. 17 vta., rola la resolución del Tribunal que ordenó citar al representante legal de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 18 a 20 rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor por el que se hace parte de la denuncia infraccional.

A fs. 21 rola notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 11 y siguientes y su proveído de fs. 17 vta., presentación de fs. 18 y siguientes y resolución de fs. 20 vta., a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. por medio de su jefe de local Bernardo Reymond C.I. N° 12.607.868-4, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 37 y 37 vta., rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 39 rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

Considerando y teniendo presente

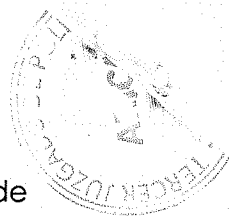
En cuanto fondo del asunto:

Primero: Que a fs. 37 a 37 vta., rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Yorka Nelda Norambuena Sánchez quien comparece por sí, con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, representado por la abogada Yasna Zepeda Lay y el egresado de Derecho Josshua Salvador Fernando Rivera Tarque y la de la parte denunciada y demandada civil de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A, representada por el abogado Alfred Lazo Morales.

La parte denunciante y demandante civil de Yorka Nelda Norambuena Sánchez ratificó la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratificó su presentación que rola a fs. 18 a 20 la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo.

La parte denunciada y demanda civil de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. contestó la denuncia y demanda civil por escrito y solicitó su rechazo. Fundó su petición en que la denunciante alega que su representada no ha cumplido con la ley N° 19.496, señalando que realizó una compra de un Rack CIC Home Galilea chocolate por un valor de \$74.990, y un Rack CIC Misti Chocolate por \$49.990.- más el costo de envío por la suma de \$51.980.- Que, el producto de menor valor nunca llegó y que su representada no quiere anular la compra ni devolver el dinero. Que, es necesario señalar que su representada no ha infringido ninguna norma, ni legal, ni contractual, menos a Ley N° 19.496, toda vez que ha cumplido plenamente con la solicitud de la consumidora de anular la compra en cuestión. Que, la anulación se realizó con fecha 05 de febrero de 2018, bajo el



número 61191813 y se emitió un vale vista electrónico del banco BCI a nombre de la denunciante, por la suma de \$101.970.- el cual caducó por no haber sido cobrado en tiempo, por lo que se emitió un segundo vale vista que estará disponible a partir del 27 de agosto de 2018. Que, existe ausencia de responsabilidad infraccional, toda vez que no se configuran las hipótesis tipificadas en la Ley N° 19.496, la que contiene una normativa especial, que por definición debe ser aplicada de manera especial, y no de manera general a los intereses de los consumidores, debiendo ser acreditada la falta cometida. Que, en el caso concreto, no se exige la devolución del precio pagado por el producto, ni se denuncia la negativa a vender un producto, así como tampoco se trata de ninguna de las situaciones contempladas en la ley, encontrándose el órgano jurisdiccional impedido de efectuar interpretaciones por vía de la analogía. En cuanto a la acción civil, solicitó tener por reproducidos los hechos y el derecho expuesto al contestar la querrela. De igual forma, señaló que es dable consignar que la Ley N° 19.496, regula una responsabilidad civil derivada de infracciones cometidas en el marco de una relación de consumo, por lo que es necesario que se acredite legalmente la comisión de una infracción. Que, no ha existido incumplimiento legal, ni contractual. Que, la acción indemnizatoria debe ser desestimada toda vez que no se configura la necesaria responsabilidad contravencional. En cuanto al daño expuso que solo resulta indemnizable aquel que posee relevancia jurídica y, es capaz de generar una obligación de indemnizar, cuestión que no ha sido determinada con precisión. Por lo que solicita el rechazo de la demanda, con costas.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a una conciliación la que se produjo en los siguientes términos: 1. La parte denunciada y demandada civil, sin reconocer responsabilidad en los hechos denunciados y con el sólo ánimo de poner término al juicio, ofreció pagar a la denunciante y querellante la suma única y total de \$150.000.-, dentro del plazo de 10 días hábiles a contar de la fecha de la audiencia; 2. La parte denunciante y demandante civil aceptó el ofrecimiento manifestando su entera conformidad; 3. La parte denunciante y demandante civil se desistió de la denuncia y demanda civil, y se reservó el derecho de exigir el cumplimiento del acuerdo; 4. El Servicio Nacional del Consumidor, tomó conocimiento del acuerdo alcanzado; 5. Cada parte se hace cargo del pago de sus costas; y, 6. Las partes se otorgan el más amplio y completo finiquito.

Tercero: Que, el Tribunal tuvo por aprobado la conciliación en todo aquello que no fuere contrario a derecho y ordenó seguir lo infraccional entre la parte de ABCDin S.A. y Sernac.

Cuarto: Que, en lo que atañe a la parte infraccional y, no habiéndose aportado probanza alguna por las partes para tener por acreditados los hechos denunciados perseguidos por el Servicio Nacional del Consumidor, se rechazará la denuncia infraccional interpuesta en contra del Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.

Quinto: Que, no habiendo más antecedentes que ponderar y, teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículo 3 letra b) y e) en relación a los artículos 12, 23 y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Resuelvo:

1.- Se rechaza la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor de fs. 11 a 17 en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.

2.- Se absuelve a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. por falta de méritos.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad y Archívese.

Rol N° 984/EO -2018.



Sentencia pronunciada por don LUIS CLEMENTE CERDA PEREZ, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be "Luis Clemente Cerda Perez". The signature is written over a horizontal line and extends to the right, ending in a vertical stroke that forms a hook.

17 OCT 2018
CUARTEL 2
CDP ARICA