

Rol N° 33.379-2018-2

Ñuñoa, catorce de marzo de dos mil diecinueve

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a **fs. 19**, por querrela interpuesta por don **LUIS ALONSO VALDÉS PIRINOLI**, ingeniero en ejecución, cédula de identidad N° 14.018.401-2, domiciliado en calle Dublé Almeyda #1600, Dpto. 608, comuna de Ñuñoa; en contra del proveedor "**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**", Rut N° 78.627.210-6, representado legalmente para estos efectos por **JOAQUÍN MATÍAS CORREA BROWN**, ignora mayores antecedentes, ambos domiciliados para estos efectos en calle Nataniel Cox #620, comuna de Santiago. Funda su acción por infracción a los artículos 3° letra b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 30 de mayo de 2018, durante el evento denominado "*cyberday*", en la página web habilitada para tal ocasión por la empresa signada (www.tottus.cl), compró un total de tres (3) cajas con licores por la suma total de \$125.760, dos de las cuales contenían 6 unidades de pisco marca Alto del Carmen envejecido de 40°, cada una de ellas, y una caja con 12 unidades de vino marca Casa Silva carmenere reserva. Agrega que los productos debían ser entregados el día 04 de junio en su domicilio, bajo el número de pedido #186380764. Sin embargo, los productos llegaron el día 05 de junio, con una de las cajas de pisco faltante. Pese a que dio aviso oportuno al proveedor de la situación, no hubo una respuesta concreta que solucionara el asunto por parte de la empresa, por lo que ingresó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor sin que hubiere pronunciamiento de la empresa en cuestión. Por el primer otrosí de la misma presentación, dedujo demanda civil en contra de "**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**" por la suma de \$59.940, por daño emergente; y \$100.000, por daño moral. Dichas acciones aparecen válidamente notificadas a **fs. 27**, en virtud de lo cual la parte querrelada de "**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**", por intermedio del abogado Héctor Solano Pironi, hizo sus descargos por escrito, según consta a **fs. 32**.

SEGUNDO: Que, a **fs. 35**, se realizó el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la sola asistencia del querellante y demandante civil Luis Valdés Pirinoli, sin abogado; en rebeldía de "**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**" El actor ratificó las acciones interpuestas, solicitando que sean acogidas en todas sus

CONFORME CON SU ORIGINAL



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo en atención a la rebeldía de la contraria. En relación con la prueba documental, el demandante reiteró documentos agregados de **fs. 1 a 18**, sin que estos fueran objetados u observados por la parte contra la cual se hicieron valer. No rindió prueba testimonial y tampoco formuló peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

TERCERO: Que, a **fs. 36**, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CUARTO: Que, sobre la base de los hechos denunciados, la decisión de la litis exige verificar si el proveedor en cuestión respetó los términos y condiciones ofrecidas durante el "cyberday" para que sus potenciales clientes pudieran acceder a las ofertas publicadas en la página web habilitada para el evento por la empresa; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a esta última, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos del demandante, en su calidad de consumidor.

QUINTO: Que, con el mérito de los antecedentes allegados al proceso y de conformidad a las reglas de la sana crítica, vale decir, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, este sentenciador, se ha formado convicción en cuanto a la infracción imputada a la parte de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", dándola por acreditada dado que dicho supermercado no respetó los términos pactados con el consumidor, pues al despachar los productos adquiridos por el cliente estos no fueron entregados en la fecha indicada y, peor aún, faltaba una caja de licores; esto es, el proveedor signado, con su actuar negligente durante el "cyberday" ha infringido la normativa de la Ley N° 19.496 y, por tanto, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

SEXO: Que, de este modo, fluye que la demandada incurrió en la infracción que contemplan los artículos 3° letra b) y 12 de la ley del ramo, como asimismo a lo previsto en el artículo 23 del mismo cuerpo legal. En tal sentido, desde el momento en que "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A." publica una oferta al público consumidor a través de unos de sus canales de comercialización (sitio web) se encuentra obligada inmediatamente a respetar los términos y condiciones de dicha oferta. Por lo que resulta indubitable que el proveedor ha actuado con negligencia

CONFORME CON SU ORIGINAL



en la venta de sus productos, toda vez que no hizo entrega oportuna en la fecha convenida y al momento de despachar al domicilio del cliente, faltaba una caja de licores, sin que la empresa hubiere repuesto el producto faltante a la brevedad, derivando el caso a su plataforma de atención al cliente. Lo anterior conduce a acoger la demanda en los términos que se expresará a continuación, ante la convincente evidencia de las infracciones en que incurrió la demandada y la existencia de relación causal entre aquéllas y los perjuicios reclamados.

SÉPTIMO: Que, en este orden de ideas y en cuanto a la acción civil incoada en el caso sublite, respecto al daño emergente demandado, habida cuenta que la merma económica del demandante se encuentra suficientemente acreditada este juzgador regulará prudencialmente este daño en la cantidad de **\$50.000.- (Cincuenta mil pesos)** Ahora bien, en relación con lo solicitado a título de daño moral que exige el actor le sea resarcido, primeramente, es dable puntualizar que este daño inmaterial puede ser definido como *aquél que consiste en el pesar, dolor o molestias que sufre una persona, en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, producto de la conducta negligente o dolosa de otra. O también, como aquél que causa la lesión no sólo a bienes como el honor y la privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros, entre otras metas.* Así, es fundamental acreditar por los medios legales establecidos que la infracción cometida por el supermercado "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A." ha provocado en el demandante efectos psíquicos-emocionales que deban ser reparados. En consecuencia, conforme a lo que se viene decidiendo, ha quedado oportunamente acreditado que el cliente afectado sufrió una serie de padecimientos que son constitutivos como daño moral, pues inevitablemente, el desánimo, la desazón, la rabia, la impotencia y el desconsuelo se apoderaron del consumidor, cuyo reclamo no ha sido respondido diligentemente hasta el día de hoy. Además, tuvo que comprar otra caja a un precio normal, sin descuentos. En este contexto, este juzgador, otorgará la suma de **\$100.000.- (Cien mil pesos)**, por tal concepto.

OCTAVO: Que, para que la indemnización que esta sentencia manda a pagar sea justa y equitativa, deberá ser reajustada en el cien por ciento de la variación positiva que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, que

CONFIRME CON SU ORIGINAL



fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, más el interés corriente desde que esta sentencia esté ejecutoriada.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 12, 23, 24, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 2314, 2315 y 2329 del Código Civil; artículo 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **ha lugar** a la querrela de lo principal de fs. 19. En consecuencia, **se condena a "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A."**, representada legalmente por **JOAQUÍN MATÍAS CORREA BROWN**, ya individualizados, **al pago de una multa de 3 U.T.M. (TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496 del Consumidor, por no respetar los términos, condiciones y modalidades que ofreció a su cliente al momento de la venta del producto ofrecido en el "cyberday", actuando con negligencia y menoscabándolo.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta en el plazo legal de 5 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.

2.- Que, **se acoge** la demanda civil deducida por el primer otrosí de fs. 1, **en contra de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A."**, representada legalmente por don **JOAQUÍN MATÍAS CORREA BROWN**, **condenándosele a pagar** al demandante don **LUIS ALONSO VALDÉS PIRINOLI**, la suma de **\$50.000.- (Cincuenta mil pesos)**; por concepto de daño emergente; y **\$100.000.- (Cien mil pesos)**, a título de daño moral.

3.- Que, la suma que esta sentencia manda a pagar, deberá serlo reajustada y con el interés señalado en el considerando octavo de este fallo.

4.- Que, **se condena a "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A."**, representada legalmente por **JOAQUÍN CORREA BROWN**, al pago de las costas de la causa.

CONFORME CON SU ORIGINAL

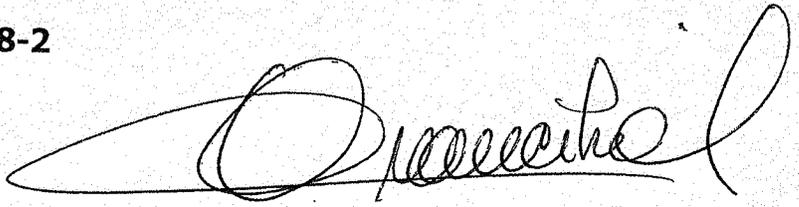


SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

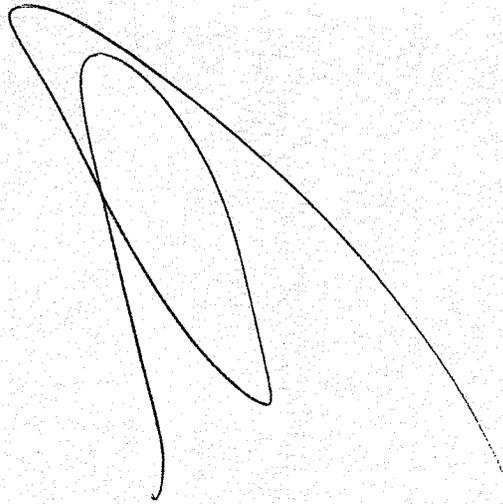
Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

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

JSC/Rol N° 33.379-2018-2



**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A.
AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADA.-**



CONFORME CON SU ORIGINAL

