

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

**ROL N° 29790 – 2018 - 3**

Ñuñoa, siete de enero de dos mil diecinueve

**VISTOS Y CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que, por lo principal de **fojas 1** don **CHRISTIAN HIDALGO ARDILES**, médico, cédula nacional de identidad número 16.371.251-2, domiciliado en calle Exequiel Fernández número 90, departamento 605, comuna de Ñuñoa interpone querella infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, rut 81.201.000-K representada legalmente para estos efectos, por don **ANDRÉS MUNTA IZQUIERDO**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo número 5950, piso 20, comuna de Las Condes, por infracción a los artículos 12, 13 y 23 de la Ley número 19.496 de 1997, que establece normas sobre Protección de Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO:** El denunciante fundamenta su presentación, aduciendo que de acuerdo a lo establecido en los artículos mencionados de la Ley número 19.496 de 1997, la denunciada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, no ha cumplido con los términos, condiciones y modalidades bajo las cuales ofreció a venta, en el sitio <http://www.paris.cl> "*Two Pack Gran Reserva Concha y Toro*" a un precio de \$2.990 pesos, comprando la actora un total de 17 de aquellos productos por la suma de \$50.830 pesos, desembolsando finalmente un total de \$40.830 por hacer uso de un descuento disponible en la misma página web. Dicha suma habría sido cancelada con su tarjeta de crédito, y por ende, el descuento correspondiente a la compra del producto se habría realizado al momento de seleccionar la opción a través del sitio web. Por lo anterior, la parte demandante denuncia que **CENCOSUD RETAIL S.A.** se habría negado injustificadamente a materializar la compra convenida, a pesar de haberla confirmado a través de un número de orden y haber enviado la correspondiente boleta al correo electrónico de la parte querellante, al informar que no existía stock disponible para satisfacer la compra, y que en consecuencia ésta se anulaba, procediendo a reintegrar el monto desembolsado en la tarjeta de crédito utilizada por la parte denunciante. Por tal razón, solicita que se condene a la denunciada al pago de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) por haber infringido el artículo 12; al pago de la cantidad de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) por haber infringido el artículo 13; y al pago de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) por haber infringido el artículo 23, todos de la Ley número 19.496, con expresa condenación en costas. En virtud de los mismos hechos, solicita por el

**CONFORME CON SU ORIGINAL**



## SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

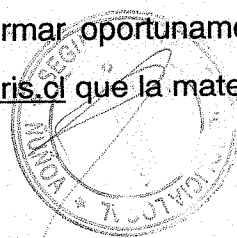
primer otrosí de igual presentación, primeramente que se exija el cumplimiento forzado de la prestación celebrada, y en subsidio, la indemnización de perjuicios con condenación al pago, de la cantidad de \$218.964.- (doscientos dieciocho mil novecientos sesenta y cuatro pesos) correspondiente a la suma de dinero que deberá invertir en comprar los vinos materia de autos, por concepto de daño material; y del monto de \$700.000 (setecientos mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

**TERCERO:** Que, a **fojas 20** se acepta la competencia declinada por el Primer Juzgado de Policía Local de Ñuñoa. Que, a **fojas 24** se notifican válidamente, según estampado, querella infraccional y demanda civil.

**CUARTO:** Que a **fojas 55** presta declaración indagatoria por escrito, la abogada doña **XIMENA CASTILLO FAURA**, en representación convencional de **CENCOSUD RETAIL S.A.** según patrocinio y poder que rola a **fojas 53**, quien señala que su representada cumplió con informar en tiempo y forma a todos los usuarios y consumidores, y en particular a la parte denunciante, que la materialización de cualquier compra siempre está supeditada a la existencia de stock suficiente, lo que se expone en la sección "Términos y Condiciones" del sitio web [www.paris.cl](http://www.paris.cl). Que, en virtud de los reclamos N° R2017W1865717 y R2017W1892424 que realizó la parte demandante ante el SERNAC, su representada ofreció como solución "*la realización de nota de crédito respectiva y devolución del dinero y la entrega de una Giftcard de \$60.000*", la que don **CHRISTIAN HIDALGO ARDILES** rechazó.

**QUINTO:** Que, a **fojas 86** rola acta de comparendo de conciliación contestación y prueba, el que se realizó con la asistencia de la abogada **PATRICIA OLGUÍN MORALES**, en representación de **CHRISTIAN HIDALGO ARDILES**, y de la abogada **ISABEL NOEMÍ ROSS KOCHIFAS**, en representación de **CENCOSUD RETAIL S.A.** La actora ratificó la querella infraccional y demanda civil de autos y solicitó que se acogieran en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo. La parte denunciada contestó por escrito la denuncia infraccional y demanda civil, presentación agregada a **fojas 65** y siguientes, que en términos generales señala: (i) Respecto a la denuncia infraccional, reitera lo manifestado en la declaración indagatoria, en cuanto a que dicha parte habría cumplido expresamente con lo exigido en el artículo 3 inciso primero, letra b) de la Ley número 19.496 de 1997, que establece normas sobre Protección de Derechos de los Consumidores, al informar oportunamente en la sección "Términos y Condiciones" del sitio web [www.paris.cl](http://www.paris.cl) que la materialización

CONFORME CON SU ORIGINAL



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

de cualquier compra siempre está supeditada a la existencia de stock suficiente.

(ii) En cuanto a la demanda civil, que para que esta sea procedente, debe existir previamente una infracción judicial establecida, la que de acuerdo a los argumentos expuestos referentes al punto anterior, no existiría. Que, el cumplimiento forzado que solicita la parte demandante, estipulada en el artículo 35, aplicaría sólo en caso de oferta incumplida, lo que además supone la existencia de un acto de consumo vigente, lo que no ocurriría en autos. Asimismo, agrega que la parte demandante es quien soporta la carga de la prueba, debiendo probar que existió una oferta, y que ésta fue cancelada por aquella parte. Por último, que no existiría daño moral al no haber perjuicio alguno por no haber infracción. En cuanto a la prueba testimonial, sólo la rindió la parte querellante y demandante, según lista acompañada a **fojas 58**, y que consistió en los dichos de doña **TRINIDAD DEL PILAR GUTIÉRREZ VALDIVIA**, cédula de identidad N° 16.213.194-K, quien fue tachada por la parte contraria en virtud de lo dispuesto en los números 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, quedando el Tribunal de resolver la tacha interpuesta en sentencia definitiva y disponiendo que se procediera a tomar declaración a la testigo, la cual fue interrogada por el Tribunal, repreguntada y contrainterrogada por los apoderados comparecientes. En cuanto a la prueba documental, la parte querellante y demandante ratificó los documentos acompañados en el segundo otrosí de su primera presentación, que rolan a **fojas 7 a 12**, y adicionalmente acompañó con citación los documentos que rolan de **fojas 70 a 72**, consistentes en impresiones que muestran el precio de mercado de los productos comprados. La parte querellada y demandada, a su vez, acompañó con citación los documentos que rolan de **fojas 73 a 85**, consistentes en: a) Copia de términos y condiciones informados en [www.paris.cl](http://www.paris.cl), b) Copia de sentencia Rol 6328-5-2018, pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes. No se formularon peticiones y se dio por evacuado el comparendo de contestación y prueba para todos los efectos legales. Que a **fojas 88** se cita a las partes a oír sentencia.

**SEXTO:** Que, primeramente, cabe pronunciarse acerca de la causal de inhabilidad legal para declarar de la testigo doña Trinidad del Pilar Gutiérrez Valdivia, planteada por la parte querellada y demandada civil, quien invocó los números 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es que “ *son inhábiles para declarar los que a juicio del tribunal carezcan de imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto y los que tengan íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren.*” Que, según se señala al final del número 7 del ya

**CONFORME CON SU ORIGINAL**



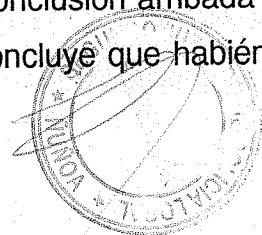
## SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

citado artículo 358, la amistad o enemistad deberá ser manifestada por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias. Que, si bien la testigo reconoce que conoce hace años al demandante civil, a juicio de este sentenciador, no hay constancia en autos de que exista íntima amistad entre ambos, ni que ésta se haya manifestado en algún hecho grave; ni tampoco se desprende de los dichos de la testigo algún interés directo o indirecto, que le haga carecer de la imparcialidad necesaria para que su declaración pueda ser considerada, razón por la cual no se acogerá la tacha interpuesta.

**SÉPTIMO:** Que, en cuanto a lo infraccional, acorde al análisis de los hechos investigados y demás antecedentes allegados al proceso, considerando especialmente el documento acompañado en autos a **fojas 12**, se advierte en la sección de "Precio por una unidad" una diferencia en éste, beneficiosa para el consumidor que adquiere productos por internet, al indicarse "*Internet: \$2.990, Normal: \$10.990*", siendo constitutiva entonces de una oferta, la cual sólo podía obtenerse por aquel consumidor que ejecutaba la compra a través del sitio web www.paris.cl. Asimismo, en virtud de los documentos acompañados de **fojas 7 a 12** y a **fojas 73**, si bien la parte denunciada informa los términos y condiciones a los que está sujeta la compra, no señala la cantidad de packs en stock disponibles a la hora de efectuar el proceso de compra, lo que contraviene lo estipulado en el artículo 3° inciso 1°, letra b) Ley número 19.496 de 1997, que establece normas sobre Protección de Derechos de los Consumidores el que señala que es un derecho básico del consumidor tener información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. Razón por la cual y ponderando lo anterior conforme a las reglas de la sana crítica o persuasión racional, conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287, este juzgador ha arribado a la conclusión que deberá dictar sentencia condenatoria en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.** Por otra parte, la denunciada también ha vulnerado lo establecido en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se convino el servicio, aunque haya devuelto el precio pagado, reafirmando con ello, el incumplimiento de su obligación como proveedor.

**OCTAVO:** Que, en relación a la acción civil presentada por don **CHRISTIAN HIDALGO ARDILES** por el primer otrosí de **fojas 1**, a las pruebas rendidas por el actor y que han sido tenidas a la vista, y en mérito a la conclusión arribada en el considerando precedente, en el cual este sentenciador concluye que habiéndose

CONFIRME CON SU ORIGINAL



## SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

establecido la relación de causalidad exigida por la ley a objeto de indemnizar los daños y perjuicios que se reclaman, regulará prudencialmente sólo el daño moral solicitado, en la cantidad de \$ 100.000.- (cien mil pesos), estimándose que dicho daño se traduce en autos, en las molestias, incomodidad y sensación de desamparo que tuvo que soportar el demandante producto de la conducta que tuvo **CENCOSUD RETAIL S.A.** en relación a la compra realizada. Rechazándose el libelo en lo demás, en consideración a que lo solicitado como daño directo se reembolsó, y dicha circunstancia no es discutida en autos. A su vez, no resulta posible acceder a la entrega del producto solicitado, atendida la devolución de dinero efectuado y conjuntamente, a la falta de stock del mismo. Por último, lo relativo al precio de mercado del producto seleccionado y en relación a la cantidad del mismo que la parte demandante requería y aún requiere adquirir, no resulta exigible a la parte demandada.

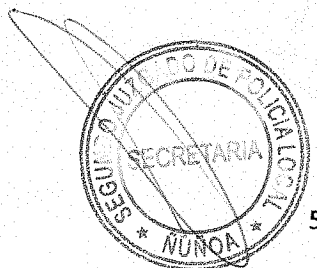
**Y TENIENDO PRESENTE:** estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b) 12, 23, 50 A y 50 B de la Ley número 19.496 de 1997; artículos 13, 14 y 54 de la Ley número 15.231 y haciendo uso de las facultades otorgadas por la Ley número 18.287

### SE DECLARA

1. Que, **ha lugar** a la denuncia infraccional de **fojas 1** y siguientes. En consecuencia se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, rol único tributario número 81.201.000-K 3, representadas por doña **XIMENA CASTILLO FAURA**, y doña **ISABEL NOEMÍ ROSS KOCHIFAS**, ambas 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 dar a conocer al público, el stock disponible de los productos a la hora de efectuar la compra, no existiendo así información veraz y oportuna, como asimismo no dar cumplimiento a la prestación del servicio convenido.

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.

CONFIRME CON SU ORIGINAL



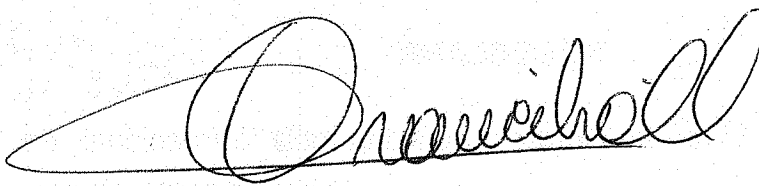
**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE ÑUÑO A**

2.- Que, **se acoge** la demanda civil deducida por el primer otrosí de **fojas 1** en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, condenándosele a pagar a la parte demandante de don **CHRISTIAN HIDALGO ARDILES**, la suma de \$ **100.000.-** (**cien mil pesos**) a título de daño moral, no dándose lugar a lo solicitado por concepto de daño material.

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° 29790 – 2018 - 3**



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.

**CONFORME CON SU ORIGINAL**

