

un reclamo, parte 54.

Concepción, uno de abril de dos mil diecinueve

Vistos:

Que a fojas 1 y siguientes, KIMBERLY BRISILA ESTEPHANIE PACHECO VALENZUELA, estudiante, con domicilio en calle Peumo N° 525, Higuera, comuna de Talcahuano, presenta querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIALIZADORA S.A., nombre de fantasía HITES, persona jurídica del giro de su denominación, representada por Luz Ester Ríos Véjar, se ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Barros Arana N° 890, comuna de Concepción, proveedor que habría vulnerado las normas de la Ley N° 19.496. Expone que con el objeto de regalar un presente a su madre en navidad, el 10 de diciembre de 2016 a través de la tienda virtual de Hites, compró vía internet un mueble de cocina "Casa Ideal Valentina" de un valor de \$99.990 más el costo de envío de \$7.990, pagando en total \$107.980 en 6 cuotas a través de la Tarjeta de Crédito Hites. Precisa que el detalle de la compra apareció en la propia página web después de pagar y vía correo electrónico enviado a su cuenta el día siguiente; que llegada la fecha máxima de envío, 21 de diciembre y al no tener noticias concurre a la sucursal Hites de Concepción sin obtener respuesta, ocurriendo lo mismo al llamar al Call Center. Que frustrada por lo ocurrido el día 26 de diciembre nuevamente se comunicó con el servicio al consumidor solicitando una fecha exacta donde le dijeron que la única vía posible para acelerar la entrega era a través de un reclamo al Sernac lo que concretó el 11 de enero de 2017. Añade que insistió a través de comunicaciones telefónicas con la tienda y después de año nuevo le respondieron que el mueble comprado estaba con quiebre de stock; que en respuesta al reclamo ante el Sernac le ofrecieron otro mueble de reemplazo de calidad inferior, lo que no aceptó; que el 26 de enero le aprobaron el cambio del producto más

CERTIFICADO que la presente fotocopia es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN, Chile, el 11 de febrero de 2017.

Secretaría

una "Gift Card" con \$20.000 y que el mueble estaba listo para ser despachado, hecho que nunca se verificó, precisando que hasta la fecha no ha recibido respuesta alguna y que ha seguido pagando mensualmente por un producto que jamás llegó. Estima que esta conducta del proveedor vulnera lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Solicita que junto con acoger la querrela se condene al máximo de las multas que contempla la ley y para el caso que se ordene la restitución de dichas sumas lo sean con los reajustes contemplados en el artículo 27 de la ley, con costas. Conjuntamente demanda la reparación de los perjuicios que esta conducta infraccional le ha ocasionado, conforme a las normas que rigen la responsabilidad contractual y en subsidio, las del régimen de responsabilidad extracontractual, estimando que el daño material asciende a la suma de \$107.980, valor del mueble de cocina "Casa Ideal" modelo Valentina que compró a través de la tienda virtual de Hites incluido el costo de envío. Junto a este daño, alega que a consecuencia del incumplimiento de Hites se ha visto afectada a nivel personal y familiar por cuanto la situación le ha causado mucho estrés y preocupación, afirmando que desde que compró el producto sólo ha tenido problemas, sufriendo una gran decepción con la casa comercial que ha rechazado el ejercicio de sus derechos. Avalúa este daño en la suma de \$2.000.000. Pide se paguen estas indemnizaciones con reajustes e intereses legales más las costas de la causa.

Que en su contestación que rola en minuta escrita a fojas 25 y siguientes, la querrelada solicita el rechazo con costas de las acciones deducidas, controvirtiendo los hechos que se indican en la querrela y la demanda, en especial respecto de la efectividad y relación causal de los daños alegados. En primer término solicita se declare la prescripción extintiva de la acción infraccional y de la demanda civil de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 de la

CERTIFICO que la presente fotocopia es copia fiel del original
tenido a la vista, CONCEPCION, Chile, a las 10:00 horas del día 20 de Julio de 2010.

Secretaria

cuarenta, cinco 55

Ley N° 15.231 que indica que prescribirán en el plazo de seis meses contados desde la fecha de la infracción, las acciones persecutorias de responsabilidad por contravenciones. Indica que se acuerdo a lo señalado por la querellante, la última comunicación que sostuvieron fue con fecha 30 de enero de 2017 y la querrela fue interpuesta el 31 de julio de 2017, de manera que la acción se encontraba prescrita. En cuanto al fondo, aclara que ofreció a la actora el reemplazo del producto a su elección más una gift card de manera que no existe relación de causa efecto entre los daños que tendría la demandante y los hechos investigados. Controvierte la calidad invocada para ser titular de la acción deducida, la que exige debe acreditar junto a la existencia, relación de causalidad y procedencia de las indemnizaciones solicitadas.

A fojas 43 a 44 vuelta y 48 a 50 rolan actas de comparendo de contestación, conciliación y rendición de pruebas.

A fojas 28 a 39 rolan documentos acompañados por la parte querellante y demandante y a fojas 40 a 42 documentos acompañados por la querellada y demandada.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS

PRESENTE:

1° Que mediante las acciones deducidas Kimberly Pacheco Valenzuela persigue se establezca la responsabilidad infraccional y civil de Comercializadora S.A., proveedor que habría vulnerado las normas de la Ley N° 19.496 al incumplir con la obligación de entregar el producto ofrecido y comprado por la actora.

2° Que en su defensa Comercializadora de Tarjetas S.A. ha alegado la prescripción de la acción infraccional controvirtiendo en subsidio los hechos en que se apoyan tanto la querrela como la demanda.

CERTIFICO que la presente fotocopia es copia original
tendido a la vista, CONCORDIA.

Secretaria

3° Que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores regula especialmente en su artículo 26 el plazo dentro del cual debe considerarse prescrita la acción dirigida a perseguir la responsabilidad infraccional del proveedor, estableciendo el plazo de 6 meses contado desde que se incurrió en la infracción respectiva. En la especie, los hechos que se reputan infraccionales corresponden conforme a lo expresado por la querellante en el doble incumplimiento en que habría incurrido la tienda Hites al no entregar el producto ofrecido y comprado por la actora. Afirma que la primera entrega del mueble debió verificarse a más tardar el día 21 de diciembre conforme a la compra realizada por internet en la página web de la querellada y la segunda, que hasta la fecha de interposición de estas acciones no se concretaba, debía efectuarla con posterioridad al ofrecimiento efectuado en la instancia de mediación ante el Sernac, de la que tomó conocimiento la consumidora con fecha 30 de enero de 2017. Si la propuesta de solución planteada por Hites ante el Sernac tiene fecha 30 de enero de 2017 (fojas 42) en los siguientes términos: *“Se informa que el producto por el cual formula el reclamo en referencia será reemplazo (SIC) por alternativa elegida por el cliente, siendo entregado en los próximos días(lo subrayado es nuestro).”*, es evidente que esta obligación de entrega incumplida por Hites sólo podía comprobarse “en los próximos días” al ofrecimiento que tuvo lugar el 30 de enero de 2017. En consecuencia, el incumplimiento que se le atribuye a la querellada únicamente podía ocurrir con posterioridad a ese día 30 de enero. Así y llevando al extremo el cómputo del plazo, de haberse tenido que verificar la entrega al día siguiente de la solución planteada por Hites en su respuesta al Sernac, esto es el día 31 de enero de 2017, y teniendo presente que tanto la querrela como la demanda fueron presentadas el día 31 de julio de 2017, se concluye que lo fueron oportunamente resolviéndose el rechazo de la excepción opuesta.

CERTIFICADO que la presente fotocopia es copia original
tenido a la vista, CONCLUSIÓN

Secretaría

in uncto, p. 56.

4° Que dentro de la prueba documental aportada por la parte querellante se encuentra copia de Boleta Electrónica N° 15763123 de fecha 11 de diciembre de 2016 emitida por Hites (fojas 28); Detalle de Compra Hites de 10 de diciembre de 2016 (fojas 29); Reclamo R2017H263676 efectuado ante el Sernac por la querellante con fecha 11 de enero de 2017 y comunicación de cierre de caso de fecha 30 de enero de 2017 (fojas 30 y 31); carta respuesta dada por Hites al Sernac en relación con el reclamo efectuado por la querellante (fojas 32); impresos de correos electrónicos (fojas 33 a 39).

5° Que presentó a las testigos Karen Marisol de las Mercedes Valenzuela Salgado y Tracy Karen Rocío Pacheco Valenzuela, quienes declararon ser la madre y la hermana de la querellante respectivamente, motivo por el que fueron tachadas por la contraria invocando la causal contenida en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil.

6° Que en materia de tachas, tratándose éste de un procedimiento en que se faculta al Juez para apreciar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, sistema que se aparta de las normas que regulan la prueba legal o tasada, aceptar la tacha de testigos no resulta compatible con la naturaleza misma del referido sistema de valoración en el que existe una mayor libertad para el Juez en la apreciación de la prueba y que debe aplicarse con apego a los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados. En virtud de lo anterior y teniendo en consideración que la prueba será valorada en su conjunto se resolverá en definitiva el rechazo de las tachas.

7° La testigo Karen Valenzuela Salgado expresa que para la navidad del año 2016 su hija le regaló un mueble de cocina haciéndole entrega la noche de navidad del día 24 de una tarjeta de saludo que indicaba “vale por un mueble de cocina” que llegaría dentro de los tres días siguientes, lo cual nunca ocurrió. Agrega que

CERTIFICO que el presente fotostático es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION, 29 JUL 2016

Secretaría

debido a la angustia sufrida por su hija y su preocupación porque el mueble no llegaba, averiguó que esto se debió a que no había stock del producto aun cuando fue comprado a través de internet en la tienda Hites en el mes de diciembre de 2016. Añade que a consecuencia de lo ocurrido su hija denunció el hecho ante el Sernac donde la tienda hizo oferta de otro mueble el cual nunca llegó, lo que pudo ser en el mes de enero de 2017. Precisa que desconoce el valor del mueble pues era un regalo; que su hija incluso realizó llamados a la tienda a Santiago y que estuvo muy afectada; que había momentos en que un llamado podía durar varios minutos sin darle ninguna solución; que esto ocurrió muchas veces y que finalmente nunca obtuvo respuesta.

La testigo Tracy Pacheco Valenzuela, hermana de la querellante, expone que el mueble tuvo un valor de \$99.990 más \$7.990 por concepto de despacho, más intereses pues la compra se hizo en 6 cuotas mediante tarjeta de crédito de ella en la tienda Hites y que fue pagado por ambas; que el mueble fue comprado el 10 de diciembre de 2016 emitiéndose una orden de compra y la boleta el día 11 de diciembre del mismo año. Indica que el mueble era un regalo de navidad para su madre y que la fecha tope de entrega era el 21 de diciembre de 2016; que enseguida de esa fecha comenzó a hacer averiguaciones mediante llamados telefónicos donde le indicaron que no tenían personal para navidad que solucionara el problema y que debía hacerlo después; que luego el 26 de diciembre volvió a contactarse con el call center y recibió como respuesta que no tenían conocimiento del reclamo y que debía hacerlo a la misma empresa; que procedió a hacer el reclamo sin obtener ninguna resolución; que siguió llamando hasta el día 29 donde le dieron el nombre de José Luis Voitmann quien dijo que el mueble estaba en despacho sin indicar cuando se haría entrega; que siguió llamando pero que no volvió a tener contacto pues nunca estaba; que para obtener respuesta

CERTIFICADO que la presente fotocopia es copia original
tenido a la lista, CONFIDENCIAL

Secretaría

inventario, pte 57

pasaba minutos y horas esperando; que fueron muchas llamadas las que hizo y que nunca obtuvo una respuesta. Agrega que el 11 de enero de 2017 junto a su hermana hicieron la denuncia ante el Sernac; que el día 17 de enero le llamó José Luis Voitmann quien señaló que no había stock, ofreciéndole un mueble de reemplazo que no aceptaron por cuanto no cumplía con las expectativas además de ser más barato; que posteriormente volvió a ofrecerle otro mueble y que al ver las imágenes enviadas al correo se percató que era el mismo mueble ya ofrecido y rechazado por ellas, lo que consideró una burla, dándole mucha rabia. Explica que toda esta situación fue hecha por su hermana y por ella que era la que más se comunicaba, pero que la denuncia al Sernac la efectuó su hermana, precisando que el término de las conversaciones ocurrió el día 25 de febrero de 2017; que la gift card ofrecida por José Luis Voitmann nunca la recibieron y que el mueble fue pagado finalmente en tres meses.

8° Que la parte querellada acompañó en parte de prueba antecedentes del reclamo presentado por la querellante ante el Sernac junto a la respuesta dada por Hites (fojas 40 a 42). Citó a la querellante a absolver posiciones según consta en acta de fojas 48, quien únicamente reconoció ser efectivo que Hites le ofreció entrega de gift card de \$20.000 a modo de fidelización.

9° Que conforme a lo expresado por las partes, no son hechos discutidos y por tanto se tendrá por establecido que Kimberly Pacheco el día 10 de diciembre de 2016 compró a través de la tienda virtual de Hites, un mueble de cocina pagando la suma de \$ 99.990 más los gastos de envío de \$7.990, mueble que finalmente no fue entregado por el proveedor por no haber existencias del producto disponibles; que ante esa situación la consumidora efectuó un reclamo ante el Sernac, obteniendo como respuesta de parte del proveedor el ofrecimiento de ser reemplazado el producto por una alternativa elegida por la cliente además de la entrega de una giftcard.

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONFECCIONADO EN CHILE, 2019


Secretaría

10° Que en la carta respuesta enviada por Hites al Sernac en relación con el reclamo planteado ante esa repartición por la actora, informa que el producto por el cual se formula el reclamo será reemplazado por una alternativa elegida por la cliente, siendo entregado en los próximos días. Sin embargo, no hay indicios en autos que ese ofrecimiento efectuado con fecha 30 de enero de 2019 se haya concretado.

11° Que por el contrario, ambos testigos coinciden en que Hites nunca cumplió con este compromiso, ni siquiera con la entrega de la gift card ofrecida a modo de “fidelización”.

12° Que así las cosas, el incumplimiento que se atribuye a Comercializadora S.A. es indiscutible, correspondiendo que se acoja la querrela por constituir esta conducta una contravención a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

13° Que en relación con la demanda civil, ha demandado la actora por concepto de daño material el monto pagado por la compra, esto es \$99.990 más los gastos por despacho del producto, \$7.990.

14° Que el documento de fojas 28, Boleta Electrónica N° 15763123 de 11 de diciembre de 2016 da cuenta del pago efectuado por el producto que nunca recibió la consumidora, comprobándose la efectividad de este daño.

15° Que este daño material provocado en el patrimonio de la actora tiene su causa directa e inmediata en el incumplimiento en que incurrió Hites de su principal obligación como vendedor que es la entrega de la cosa. Por lo anterior se dará lugar a la demanda en este punto.

16° Afirma la actora en su libelo que con la situación vivida se ha visto afectada tanto en el plano personal como familiar, con mucho estrés y preocupación ya que compró el mueble como sorpresa para su mamá, regalo de navidad, producto que jamás llegó y que sólo ha tenido problemas y obstáculos desde que lo compró. Este daño

CERTIFICO que la presente fotografía, así como el original
tenido a la vista, CONCHIVAN, el 20 de Julio de 2019.


Secretaría

también lo configura la gran decepción con la casa comercial ya que incluso cuando acudía en busca de soluciones le han rechazado el ejercicio de sus derechos, hecho que le ha generado una profunda desconfianza en la tienda.

17° Que a este respecto, ambas testigos coinciden en que el producto comprado, un mueble de cocina, era un regalo de navidad para la madre de la querellante, comprado con esfuerzo en cuotas, generándole gran frustración el hecho del incumplimiento en la entrega del mismo y de verse impedida de hacer el regalo de navidad tan esperado. Lo anterior sumado a los tiempos invertidos en efectuar reclamos ante la tienda y ante el Sernac sin llegar a obtener respuesta satisfactoria. El sentimiento de menoscabo como cliente ante la actitud de la tienda de no responder a sus legítimos requerimientos son detrimentos que es razonable los haya sufrido ante esta situación de abuso de que fue víctima la actora. Adicionalmente, resulta indignante que en esta posición dominante que ostenta Hites como proveedor no tuvo la consideración de entregar información completa, oportuna y fidedigna a la consumidora frente a su reclamo, el tiempo invertido en llamadas infructuosas sin lograr una solución seria y satisfactoria; la circunstancias de tener que acudir al Sernac y a la Corporación de Asistencia Judicial en búsqueda de una solución son evidencias de las incomodidades y molestias que arbitrariamente tuvo que soportar a consecuencia del incumplimiento en que incurrió la demandada, fundamento suficiente para determinar dar lugar a la indemnización de este daño.

18° Que los documentos acompañados sólo confirman la calidad de compradora de la actora frente a Hites, rechazándose la alegación de falta de titularidad de la acción que resulta del todo infundada.

19° Que existiendo un contrato de compraventa entre las partes, es evidente que la responsabilidad en que incurrió Hites es de

CERTIFICO que la presente fotocopia es copia original
tenido a la vista, CONCILIO DE CONCILIADES

Secretaria
D. Carr
11/11/11

carácter contractual presumiéndose culpa en el incumplimiento en que incurrió y que ha quedado demostrado en autos.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 12, 26, 50 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, 54 de la Ley N° 15.231 y artículo 1698, del Código Civil, se declara:

I.- Que se rechaza la excepción de prescripción opuesta por la parte querellada y demandada.

II.- Que se rechazan sin costas las tachas presentadas en contra de los testigos Karen Marisol de las Mercedes Valenzuela Salgado y Tracy Karen Rocío Pacheco Valenzuela.

III.- Que se acoge sin costas la querrela deducida en lo principal de fojas 1 y siguientes y se condena a COMERCIALIZADORA S.A., nombre de fantasía HITES, representada por Luz Ester Ríos Véjar, ya individualizadas, al pago de una multa a beneficio municipal de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 15.231 equivalente a CUARENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores. No ha lugar en lo demás.

Si no pagare la multa en la Tesorería Municipal de Concepción dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá el representante legal de la condenada por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

IV.- Que se acoge sin costas la demanda civil deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1 y siguientes de autos, sólo en cuanto se condena a COMERCIALIZADORA S.A., nombre de

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION, ...

Secretaría

umento, 2014-59

que fantasía HITES, representada por Luz Ester Ríos Véjar, ya individualizadas, al pago de CIENTO SIETE MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS (\$ 107.980) por concepto de daño material, suma que deberá pagarse reajustada conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor calculados por el período que va desde que se efectuó el pago del producto en tienda Hites, esto es, 10 de diciembre de 2016, hasta la de su pago efectivo, más intereses corrientes para operaciones reajustables calculados desde la presentación de la demanda hasta su pago efectivo. A título de daño moral causado, Comercializadora S.A. deberá pagar a la demandante la suma de QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000) más reajustes calculados conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor por el período que va desde el día de la presentación de la demanda hasta el de su pago efectivo, más intereses corrientes para operaciones reajustables calculados por igual período.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD

Rol 2.785-2018

Dictada por Alejandra González Richards, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena Pilar Iturra, Secretaria Subrogante.

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia e igual
tenido a la vista, CONCEPCIÓN, 29 JUL 2018

Secretaría

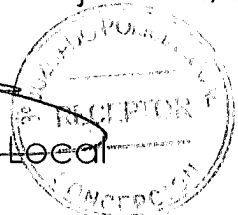
Resumen 60

Tercer Juzgado de Policía Local
Trinitarias 189 - Concepción
Teléfono 041-2266670

Causa Rol N° 2785-EPI/

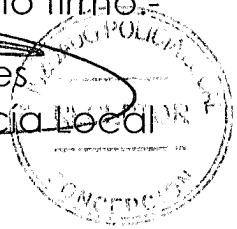
En Concepción, a 13 de junio de 2019, en calle Freire N° 867, notifiqué por cédula conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 18.287, la sentencia definitiva de fojas 54 a 59, al apoderado **Greco Monsalves Inzunza**, haciéndole entrega de copia íntegra de lo notificado a la secretaria de la corporación de asistencia judicial, no firmó.-

~~Maximiliano Iturra Jeldres~~
~~Receptor 3er. Juzgado de Policía Local~~



En San Pedro de la Paz, a 13 de junio de 2019, en Avenida Pedro Aguirre Cerda N° 1511, notifiqué por cédula conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 18.287, la sentencia definitiva de fojas 54 a 59, a la apoderada **Rocío Palomo Núñez**, haciéndole entrega de copia íntegra de lo notificado a la, no firmó.-

~~Maximiliano Iturra Jeldres~~
~~Receptor 3er. Juzgado de Policía Local~~



CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN, 23 JUN 2019

[Handwritten Signature]
Secretaria