

15 OCT. 2019

REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta, once de febrero de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas treinta y cuatro y siguientes, comparece doña CLAUDIA PAMELA CASTILLO JARA, chilena, casada, ingeniero comercial, cédula de identidad N° 13.643.332-6, domiciliada en calle Osvaldo Silva Castellón N° 103, departamento 103, Población Altos de la Gran Vía, de esta ciudad, quien interpone denuncia infraccional en contra del proveedor don LUIS EDGARDO TORRES PAREDES, cédula de identidad N° 17.533.392-4, quien actúa bajo el nombre de fantasía de "KAMAS Y PETACAS", domiciliado en calle Italia N° 1634, Comuna de Ñuñoa, y/o calle Pedro de Valdivia N° 6609, Comuna de Macul, Región Metropolitana, por haber vulnerado los artículos de la Ley N° 19.496 que cita, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que en marzo de 2018 se contactó vía correo electrónico con el proveedor "Kamas y Petacas", manifestando su interés por adquirir una cama abatible de 1,5 plaza, color cerezo, colchón marca "Productora del Pacífico" de resortes de 1,5 plaza, además de los instructivos de instalación, quincallería y "todo lo necesario para dejar la cama operativa", según palabras de la empresa, cuyo precio era de \$455.000.- incluidos los costos de envío, y todas las conversaciones de esta compra se hicieron por correo electrónico a partir del 17 de marzo de 2018, concretándose el 2 de abril mediante el pago del total del precio mediante transferencia bancaria. Expresa que según lo ofrecido el producto llegaría en el plazo de diez días hábiles contados desde la fecha del pago, lo que no ocurrió, por lo que se contactó telefónicamente y por correo electrónico con el proveedor, y luego de varias excusas y evasivas, el producto llegó el 6 de junio de 2018, pero venía incompleto y en deficientes condiciones, como por ejemplo, piezas mojadas, oxidadas, dañadas, y mal pintadas, sin el colchón, y sin ningún instructivo para su armado, por lo que entre el 7 de junio y el 18 de julio intentó contactarse con el proveedor denunciado, recibiendo sólo respuestas evasivas y compromisos que no fueron cumplidos, hasta que a partir del 19 de junio dejaron de responder sus llamadas y correos. Manifiesta que el 19 de julio hizo un reclamo ante el SERNAC el que no fue contestado por el proveedor querellado ni en la primera gestión del SERNAC, ni en su insistencia, informándole esta institución el 14 de agosto que ante la no respuesta de la empresa había dado por finalizado el proceso de reclamo, a lo que agrega que el proveedor nunca le ha entregado boleta por esta compra, concluyendo la actora su presentación señalando que los hechos expuestos configuran una infracción a los artículos 3° letras a), b), c), d), e), y f), 12, y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor señalado en lo principal de este escrito, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se condene al demandado a pagarle la suma de \$455.000.- por el producto en mal estado, incompleto y sin instructivo de instalación, y \$105.980.- por la compra

de un nuevo colchón por no haberse entregado el original, todo ello por concepto de daño emergente, y \$2.000.000.- por daño moral, el que se encuentra representado por la vulneración de los intereses extrapatrimoniales jurídicamente tutelados, incluidas las molestias y afecciones físicas y/o psíquicas experimentadas por estos hechos, y la falta de diligencia e indiferencia del proveedor ante sus requerimientos, no solucionando de ninguna forma la situación expuesta en esta causa, además de todo el tiempo perdido en busca de una solución a este problema y del respeto de los derechos que como consumidora le asisten, sumas que solicita se paguen con los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas sesenta y siete y sesenta y ocho, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Claudia Pamela Castillo Jara, asistida por su apoderada, habilitada de derecho doña Maricarmen Cepeda Muñoz, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado, ya individualizados en autos. La apoderada de la denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas treinta y cuatro y siguientes de autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. El tribunal tuvo por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del proveedor denunciado y demandado. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del demandado. Recibida a prueba la causa, la apoderada de la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de denuncia y demanda, y que rolan de fojas 1 a 33 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 8, bajo el mismo apercibimiento antes señalado. Esta parte solicita la absolución de posiciones del proveedor don Luis Edgardo Torres Paredes, por lo que no encontrándose éste presente en la sala de audiencias del tribunal, se fija nuevo día y hora para realizar la diligencia en segunda citación.

3.- Que, a fojas setenta y uno, rola certificado que llamado don Luis Edgardo Torres Paredes, y los apoderados de las partes a la audiencia de absolución de posiciones fijada en segunda citación para esta fecha, éstas no se encontraban presentes.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 34 y siguientes de autos, doña CLAUDIA PAMELA CASTILLO JARA, ya individualizada, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor LUIS EDGARDO TORRES PAREDES, ya individualizado, quien actúa bajo el nombre de fantasía "KAMAS Y PETACAS", fundada en que luego de diversas conversaciones realizadas vía correo electrónico, el 2 de abril de 2018 se concretó entre las partes el contrato de compraventa de una cama abatible de 1,5 plazas color cerezo, colchón marca "Productora del Pacífico" de resortes de 1,5 plazas, además de sus instructivos de instalación, quincallería, y todo lo necesario para dejar la cama operativa, por lo que pagó mediante transferencia bancaria el precio de \$455.000.-, incluidos los

costos de envío, producto que llegó a su poder recién el día 6 de junio de 2018 a pesar del compromiso del proveedor de entregarlo en el plazo de diez días hábiles, y al recibirlo se percató que éste venía incompleto y en deficientes condiciones de conservación, con piezas mojadas, oxidadas, dañadas, y mal pintadas, sin el colchón ofrecido, y sin ningún instructivo para su armado, por lo que realizó diversas gestiones con el proveedor denunciado para obtener una solución a estos incumplimientos del contrato acordado entre las partes, incluido un reclamo ante el SERNAC sin resultados ya que el proveedor no lo contestó ni en la primera ocasión en que fue requerido, ni en la insistencia de dicho requerimiento, hechos que a su entender tipifican infracciones a los artículos 3° letras a), b), c), d), e) y f), 12, y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, a fojas 67, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía del proveedor denunciado.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 33, y 50 a 66, no objetados, se encuentra acreditado en autos que la denunciante adquirió al proveedor denunciado, el día 2 de abril de 2018, una cama horizontal de 1,5 plaza color cerezo, y un colchón de 1,5 plaza marca "Productora del Pacífico", en el precio de \$455.990.- flete incluido, el que habría recibido incompleto y en deficientes condiciones de conservación, sin el colchón y sin el instructivo para su armado, y a pesar de sus reclamos el proveedor denunciado no le dio ninguna solución a esta cuestión, no respondiendo el reclamo interpuesto por la actora ante el SERNAC, manteniéndose hasta el presente esta situación irregular que afecta los derechos de la consumidora.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", en tanto el segundo dispone que "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio".

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal declara que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con la consumidora la entrega del bien, ya que ésta realizó la compra de una cama abatible de 1,5 plaza, nueva y sin uso, y un colchón de resortes marca "Productora del Pacífico" de 1,5 plaza, recibiendo el producto principal incompleto y en mal estado, el que no cumplía con las condiciones ofrecidas al momento de la compra, y no recibió nunca el colchón adquirido ni el instructivo que debían haberle entregado para poder armar la cama abatible. Del mismo modo, se encuentra tipificada

con estos hechos la infracción contemplada en el artículo 23 antes citado ya que el proveedor y/o sus dependientes, actuaron negligentemente en la prestación del servicio, causando menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad de éste al no enviarle los productos adquiridos y en buen estado, sin concretar posteriormente una solución adecuada y definitiva a la clienta por las deficiencias antes anotadas, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de adquisición del producto hasta la interposición de estas acciones.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, doña CLAUDIA PAMELA CASTILLO JARA, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 34 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor don LUIS EDGARDO TORRES PAREDES, quien actúa bajo el nombre de fantasía "KAMAS Y PETACAS", también individualizado, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$455.000.- por la venta de un producto en mal estado, incompleto y sin instructivo de instalación, y \$105.980.- por la compra de un colchón nuevo en otra tienda al no haberle sido entregado por el proveedor el que se le adquirió junto con la cama, todo ello por concepto de daño emergente, y \$2.000.000.- por daño moral, que está representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado y demandado, y las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidora le asisten, sumas que pide se paguen con reajustes e intereses, con costas.

Séptimo: Que, a fojas 67, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido de la acción civil, en rebeldía del proveedor demandado.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones materia de la denuncia de autos, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña CLAUDIA PAMELA CASTILLO JARA, y se condenará al proveedor demandado al pago de la suma de \$90.000.- por concepto de daño material, correspondiente al valor cancelado por la compra de un colchón de 1,5 plaza marca "Productora del Pacífico", producto que nunca le fue entregado a la consumidora. Que, en cuanto a lo pedido por daño moral, el tribunal acogerá la demanda y fijará esta indemnización en la suma de \$1.000.000.-, por las molestias y sufrimientos psíquicos que le ocasionó a la consumidora la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no haberse realizado gestiones útiles para que la actora obtuviera una solución a los incumplimientos del contrato acordado con el proveedor, los que son de la exclusiva responsabilidad de este último.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra e), 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENA al proveedor LUIS EDGARDO TORRES PAREDES, ya individualizado, quien actúa bajo el nombre de fantasía "KAMAS Y PETACAS", ya individualizado, al pago de una MULTA de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas 34 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Municipalidad de Antofagasta**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N° 18.287, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 34 y siguientes por doña CLAUDIA PAMELA CASTILLO JARA, ya individualizada, y se condena al proveedor don LUIS EDGARDO TORRES PAREDES, también individualizado, el que actúa bajo el nombre de fantasía "KAMAS Y PETACAS", al pago de las sumas de \$90.000.- por concepto de daño emergente, y \$1.000.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a la actora como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia.
- 4.- Que, se acoge la petición formulada por la demandante civil en el sentido que la suma demandada por daño material, debidamente reajustada, y la pedida por daño moral, devengarán intereses corrientes que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.
- 5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.
- 6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 20.096/2018.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CHILIENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.