PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ÑUÑOA
Av. Irarrázaval 2434, piso 4

Ñuñoa, veintisiete de marzo de dos mil dieciocho

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL · ÑUÑOA · JUEZ TITULAR

ROL 9729-RB-2017

VISTOS:
Que se instruyó la presente causa a fin de determinar la responsabilidad que pudiera corresponderle a **ADIDAS CHILE LIMITADA**, Rol Único Tributario Nº 78.744.360-5, representada legalmente por don **Elio Fernando Basualdo**, de quien se ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Espoz 3150, piso 3, comuna de Vitacura, en los hechos denunciados por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a través de su mandatario don **Juan Carlos Luengo Perez**, abogado, ambos con domicilio en Teatinos 333, piso 2, comuna de Santiago.

Que a fs. 20 y siguientes, rola presentación de don Juan Carlos Luengo Perez, quien, en re presentación de SERNAC, deduce denuncia por infracciones a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Adidas Chile Limitada. Funda su acción señalando que en uso de las facultades conferidas por el artículo 58 de la ley 19.496, tomó conocimiento de los hechos denunciados por la consumidora doña Paulina Estela Schulz Antipa, quien el 07 de noviembre de 2016, ingresó al portal web de la denunciada, comprando tres productos ofrecidos por ésta, pagando la suma total de $47.484.- Añade que se confirmó la compra y se generó un número de orden de pedido, señalándole que los productos serían despachados a su domicilio, sin señalar un plazo de entrega. Sostiene que con fecha 14 de noviembre la consumidora recibió un correo en el que se le indicaba que el pedido había sido despachado, y que lo recibiría en los próximos días, cuestión que no ocurrió. Asegura que al intentar averiguar el estado del envío, la consumidora advirtió que el número de seguimiento no correspondía a su pedido. Con fecha 23 de noviembre, la consumidora contactó a servicio al cliente de la denunciada, oportunidad en la que le entregó un nuevo número de seguimiento, que al ser consultado daba cuenta que los productos se habían entregado el día 11 de noviembre de 2016, en circunstancias que al 23 de ese mes aún no recibía ninguno de los productos comprados. Ante ello la empresa comprometió iniciar un proceso de investigación para determinar dónde fueron entregados los productos. El 29 de noviembre, sostiene, la consumidora realizó un reclamo ante su servicio, sin obtener respuesta de la denunciada. Señala que el proveedor no entregó una información veraz y oportuna, existiendo además un incumplimiento de términos y condiciones. Sostiene que el denunciado ha cometido infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letras b y e, 12 y 23 de la Ley 19.496. Solicita se acoja la denuncia y se condene al denunciado al máximo de

infraccional, agregando que la vulneración en el caso sub-lite, dice relación con la no entrega de productos adquiridos por la consumidora en la página web del proveedor durante el evento denominado "Ciberday", realizada en el mes de noviembre de 2016, la cual vulnera las normas de información, incumplimiento de las condiciones contratadas, y negligencia de la prestación de los servicios.

Que a fs. 46, rola declaración de don Ignacio Díaz Ibañez, en representación de la denunciada, quien señala que la denuncia es la primera noticia que tienen con ocasión de los hechos que habrían afectado a la consumidora Paulina Estela Schulz Antipa. Agrega que a raíz de esta denuncia, se hizo una revisión completa de todo el proceso de venta y entrega de los productos comprados por la consumidora, corroborando y confirmando que la empresa encargada del despacho, Chilexpress, entregó en el domicilio entregado por la propia consumidora, el día 10 de noviembre de 2016, a las 12.45 hrs. los productos por ella adquiridos, y se estampó como receptor de las mismas al Sr. Jaime Silva. Lo anterior consta en la orden de transporte de pieza Nº 696337851532, de la empresa Chilexpress. Añade que, sin perjuicio de lo anterior, el área de atención al cliente informó que con ocasión de los reclamos efectuados por la consumidora, y como una forma de dar satisfacción al cliente, no obstante haber cumplido con la obligación de entrega, se le reembolsaron los dineros pagados, con fecha 15 de febrero de 2017, tanto en la tarjeta de crédito por ella señalada, como por transferencia electrónica, es decir, se le hizo un doble pago de lo pagado por ella. De esta manera, afirma, no entienden qué tipo de incumplimiento se le podría imputar, dado que Adidas cumplió con todos los deberes y obligaciones en su calidad de proveedor de ropa deportiva.

Que el comparendo de contestación, conciliación y prueba se tuvo por evacuado a fs. 63, con la comparecencia de la denunciante, representada por su apoderada doña Constanza Cavallo Perez; y de la denunciada, representada por su apoderada doña Clementina Pumpin Rallier. La denunciante ratificó su acción, en tanto la denunciada la contestó por escrito, solicitando el rechazo de la misma, con costas, reiterando que los bienes fueron íntegramente entregados a la clienta en su domicilio, efectuándose además un doble devolución del dinero pagado por ésta. Señala que la denunciante carece de legitimación activa ya que solo puede hacerse parte en aquellas causas que comprometen los interés generales de los consumidores, en circunstancias que en autos no existe interés general comprometido, ni un proceso previo del cual hacerse parte. Agrega que ha cumplido íntegramente con sus obligaciones; y que no existe responsabilidad infraccional de su parte, toda vez que no han infringido

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL ÑUÑOA
JUEZ TITULAR

cierre de caso, ante la falta de respuesta de la denunciada (fs. 10); copia de boleta electrónica Nº 27348346, de fecha 08 de noviembre de 2016, que da cuenta de los productos comprados (fs. 11); copia de correo electrónico, de fecha 07 de noviembre, que confirma la compra, en el que observa el domicilio de la consumidora, esto es, García Moreno 2425, Ñuñoa, y los productos comprados (fs. 12-13); copia de correo, de fecha 24 de noviembre, en que se informa el número de seguimiento de la solicitud de la consumidora, 06818635 (fs. 14); copia de correo de fecha 24 de noviembre, mediante el cual la denunciada informa que se iniciará un proceso de investigación para determinar dónde fueron entregados los productos (fs. 15); copia de los términos y condiciones de entrega (fs. 16-19).

Por su parte, la denunciada acompañó los documentos que rolan a fs. 57 y siguientes, esto es, certificado emitido por Banco de Chile, dando cuenta del pago de $47.484.- a doña Paulina Estela Schulz Antipa, con fecha 16 de febrero de 2017, por instrucción de la denunciada (fs. 57); impresión de pantalla que da cuenta del pago señalado precedentemente (fs. 58); documento denominado "Detalle MercadoPago", de fecha 22 de junio de 2017, que da cuenta de la devolución del dinero a la consumidora (fs. 59); impresión de consulta de orden de transporte Nº 696337851532, que da cuenta de la entrega de la orden el día 10 de noviembre de 2016, en el domicilio ubicado en García Moreno 2425, departamento 803 (fs. 60); Impresión que correspondería al sistema interno de la denunciada, en los que figuran los antecedentes de la consumidora (fs. 61-62).

Que a fs. 64 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor objeta y observa los documentos acompañados por la denunciada.

Que atendida la importancia de la declaración personal de la consumidora, se le citó en distintas oportunidades, sin que compareciera a ninguna de ellas.

Que a fs. 82, pasan los autos para pronunciar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA

PRIMERO: Que, conforme ha venido manifestando sistemáticamente la jurisprudencia de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, el Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en artículo 58 letra g) cuenta con titularidad tanto para denunciar como para hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, tratándose de un concepto distinto del interés colectivo o difuso. Por otra parte, la circunstancia

alegación de la denunciada, en orden a la falta de legitimidad del Servicio Nacional del Consumidor, para accionar en autos.

EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS:

SEGUNDO: Que la parte del Servicio Nacional del Consumidor objetó la totalidad de la prueba documental presentada por Adidas Chile Limitada, por no constar su veracidad, integridad o autenticidad, dado que los mismos no exhiben fecha cierta, ni fueron autorizadas por Ministro de Fe. Añade que no se aprecia que las pruebas indiquen su origen. Concluye que no corresponde otorgar a los mismos valor probatorio alguno.

TERCERO: Que si bien los documentos no cuentan con su fecha de expedición, de su simple lectura estos resultan coherentes, sin que parezca faltarle pieza alguna, de manera que no parece, a juicio de esta sentenciadora, que carezcan de integridad. En relación a la falta de veracidad, no se argumenta de qué manera los documentos resultan ser falsos, de manera de hacer procedente dicha objeción *a priori*, máxime cuando la consumidora afectada no compareció a declarar y, por tanto, no se pudo determinar si recibió o no percibió las devoluciones de dinero ni los productos que los documentos afirman haberse entregado. Por último en relación a la falta de autenticidad de los documentos, las mismas no son causales de objeción de aquellas contempladas en el artículo 346 Nº 3 del Código de Procedimiento Civil. De esta manera, se rechazará la objeción de documentos planteada por el Servicio Nacional del Consumidor, sin perjuicio del análisis y valor probatorio que se le asignará a cada uno de ellos en los considerandos posteriores.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

CUARTO: Que, con la denuncia infraccional de fs. 20 y siguientes; declaración indagatoria de los involucrados, durante la secuela del juicio; acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba; prueba instrumental rendida en el mismo; e informe de fs. 49, antecedentes cuyo valor probatorio esta sentenciadora aprecia en conformidad con los principios de la sana crítica, se ha arribado a las siguientes conclusiones:

1° Que la consumidora Paulina Schulz Antipa, con fecha 07 de noviembre de 2016, compró tres bienes a la denunciada, mediante su página web, según se desprende de lo declarado por las partes, y de los documentos aparejados a fs. 12 y 13 de autos.

2° Que la consumidora pagó la suma de $47.483.- por los

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL ÑUÑOA JUEZ TITULAR

4° Que para sostener sus alegaciones, la denunciada acompañó el documento que rola a fs. 60, en tanto la denunciante acompañó el formulario único de atención de público requerido por la consumidora, a fs. 7.

5º Que en el citado formulario único de atención de público, la consumidora sostiene que con fecha 14 de noviembre recibió un correo que indicaba que los productos habían sido despachados y que los recibiría dentro de los días siguientes, cuestión que nunca ocurrió. Agregando que le llama la atención que la empresa posteriormente le haya indicado que la entrega se habría verificado incluso en forma previa a dicho correo, esto es, el 11 de noviembre, lo que no es efectivo.

5º Que, conforme el documento que rola a fs. 15, la empresa denunciada recibió el reclamo de la consumidora, y se comprometió a iniciar un proceso de investigación para validar con Chilexpress dónde se entregó su pedido, y una vez obtenida la información se pondrían en contacto con la consumidora.

6º Que de lo anterior puede desprenderse que, sin perjuicio de lo señalado en el documento de fs. 60, la denunciada advierte la posibilidad de un error en el despacho de los productos, cuestión que se comprometió a averiguar, e informar a la consumidora, lo que no consta en autos que se haya efectivamente verificado.

7º Que, conforme el documento aparejado a fs. 57, recién con fecha 16 de febrero de 2017 se realiza una devolución del dinero pagado por la consumidora; realizándose una segunda devolución, a través de una reversa de pago, con fecha 22 de junio de 2017, según da cuenta el documento rolante a fs. 59.

8º Que lo señalado en los numerales precedentes, permiten concluir que efectivamente la denunciada advirtió que los productos comprados no llegaron a manos de la consumidora, y ante dicho incumplimiento, procede a la devolución del dinero pagado, con más de tres meses de diferencia contados desde la época en que la compra se verificó.

QUINTO: Que los antecedentes de que se ha hecho mérito en el considerando precedente, son suficientes para formar convicción en esta sentenciadora en orden a tener por legalmente establecido en autos, que el proveedor denunciado infringió, con su conducta, lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, toda vez que, en el caso de marras, no respetó las condiciones pactadas para la compra, puesto que no entregó los productos comprados por la consumidora; asimismo, tardó injustificadamente, y por su sola negligencia, la devolución del dinero pagado por la

ocasionado a la consumidora, o simplemente de un error de la denunciada. De esta manera, se hará lugar a la denuncia, sancionando al proveedor denunciado.

Por estas consideraciones y citas legales, y atendido además lo dispuesto en los artículos 2, 3, 12, 20, 21, 23, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496; y artículos 14; 18; 22; 27 y 28 de la ley 18.287, se **DECLARA**:

1º Que el Servicio Nacional del Consumidor cuenta con legitimidad activa para incoar la acción infraccional de autos.

2º Que se rechaza la objeción de documentos formulada por el Servicio Nacional del Consumidor.

3º Que se acoge la denuncia infraccional de lo principal de fs. 20 y siguientes, y se SANCIONA, en consecuencia, a **ADIDAS CHILE LIMITADA**, a través de su representante legal don **Elio Fernando Basualdo**, ya individualizados, o a quien haga las veces de tal al momento de la notificación del presente fallo, al pago de una multa equivalente a **UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL**, en su calidad de autor de infracción a los artículo 12 y 23 de la Ley 19.496.
Si no se pagaré la multa impuesta dentro del plazo legal, despáchese orden de reclusión nocturna al infractor, a través de su representante legal, por el lapso de cinco jornadas, por vía de sustitución y apremio.

4º Que no se condena en costas a la denunciada, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Déjese copia en el registro. Notifíquese y, en su oportunidad, archívese.-

ROL 9729-RB-2017

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL ÑUÑOA · JUEZ TITULAR

SENTENCIA PRONUNCIADA POR DOÑA **CARMEN P. BUENO GONZALEZ**, JUEZ TITULAR. AUTORIZA DOÑA **INES GARCIA ORTIZ**, SECRETARIO (S).

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SUBROGANTE

ÑUÑOA 12 DE DICIEMBRE DE 2019

CERTIFICADO

Certifico: Que la sentencia definitiva de autos, se encuentra ejecutoriada y el plazo para recurrir en su contra se encuentra vencido.

Ñuñoa, 13 de junio 2018

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL - ÑUÑOA - SECRETARIO TITULAR

Sergio Antonio Carmona Zúñiga
Secretario Abogado

BANCO EDWARDS | citi

COMPROBANTE DE LA OPERACIÓN

Hora	: 25/06/2018 - 11:09:41
sal	: 274 - NVA. LOS LEONES
o	: mXXXXXena
acción	: Recaudación de Servicio
sa	: RECAUDACION EN LINEA TGR
o Servicio	: 4032
Servicio	: PAGO CONTRIB Y BR
ificador ervicio	: 06251800096718063001011
Vencimiento	: 30/06/2018
Total	: $47.538
de Pago	: Efectivo

Timbre Caja

y el diseño del arco es una marca de cio trada de Citigroup Inc. Uso bajo lice

91

AL

FORMULARIO 10

Formulario: 10	Folio	0007	2786229
	Comuna	0008	VITACURA
	Vencimiento	0015	30-06-2018

Descripción	Código	Valor
CANTIDAD UNIDMONET	0045	1,00
VALOR $ UNID.MONET	0047	47.538,00
TRIBUNAL-CAUSA	0088	1 JPL DE ÑUÑOA

17

30-06-2018	TOTAL A PAGAR	91	47.538
25-06-2018	PLAZO		

CID

06251800096718063001011014

- Documento generado a las: 10:53
- Si esta deuda está en Cobranza Judicial, etapa de remate, es conveniente informar su pago a la Tesorería que corresponda.
- Acogido al Art. 13 Ley N° 20956.