

San Bernardo, treinta de Octubre de dos mil dieciocho.



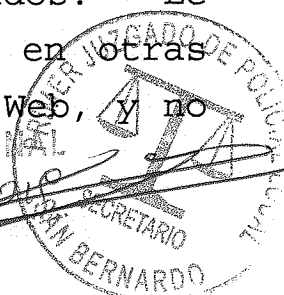
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, Enrique Ariel Liberona Oroz, ingeniero, domiciliado en Francisco Bilbao n°872, comuna de San Bernardo, interpone querella infraccional en contra de Tiendas Almacenes París, representada por su Gerente General, o en su defecto, por el Jefe de Oficina y/o Administrativo, conforme a lo dispuesto en el Art. 50 C, inciso final y 50 D de la ley 19.496, doña Paola Jiménez, ignora profesión u oficio, domiciliada en Vicuña Mackenna n°7710, comuna de La Florida, por infringir a su respecto la ley de protección de los derechos del consumidor. En el primer otrosí de esta presentación el querellante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que el proveedor antes mencionado, sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$2.365.050.- por concepto de daño emergente y por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y las costas del proceso.

A fojas 06, comparece don Enrique Ariel Liberona Oroz, antes individualizado, quien expresa que el día 25 de Noviembre de 2017, realizó una compra vía telefónica a Tiendas París. Compró dos muñecas marca duendes mágicos, por la cantidad de \$11.980, las dos, pagando con la tarjeta Cencosud. Le confirmaron la compra por teléfono y un rato más tarde le llegó la confirmación a su correo, según la orden n°18739964. La venta fue con retiro en la tienda. El día 26 de Noviembre le llegó la orden de retiro al mismo correo, concurriendo el día 27 a la tienda ubicada en el Mall Plaza Vespucio, donde le señalaron que sólo había uno de los productos y además no era exactamente el que había elegido. Después de eso llamó a atención al cliente y presentó un reclamo ya que no estaban disponibles los productos comprados. Le respondieron siempre que no había stock, llamó en otras oportunidades a la tienda y miraba en su página web, y no

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de mayo de 2018



estaba el producto disponible. Cerraron el caso y reclamo señalándole que no estaban las muñecas y no le daban otra alternativa o solución. Realizó un reclamo al Sernac. Posteriormente, un ejecutivo vía mail le indicó que podía hacer una nota de crédito o cambiar el producto por uno similar, lo cual no aceptó ya que los había comprado para entregarlas a su hija de 10 años en Navidad. En el intertanto lo llamaron para informarle que ya tenían las muñecas, sin embargo la fecha de navidad había pasado hacía ya mucho tiempo, por lo que se negó a que se las despacharan. Solicita se condene a la tienda a pagar \$26.980, por concepto de daño emergente y \$2.338.070, por concepto de daño moral, debido a la frustración de no poder dar a su hija lo que ella esperaba para Navidad, además de no tener respuesta clara mediante los llamados telefónicos, tiempo perdido en esta situación, concurrencia al Juzgado en más de una oportunidad y tener que pedir permiso para ausentarse del trabajo.

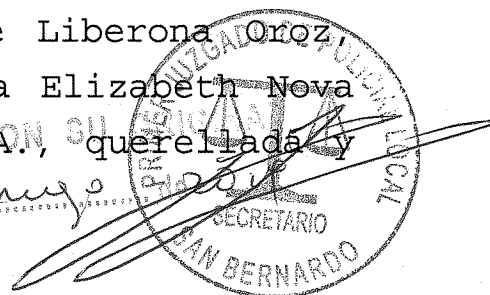
A fojas 10, don Enrique Liberona Oroz, querellante y demandante, complementa la querella y demanda de autos en el sentido que la querellada y demandada es Empresas Almacenes París S. A., y que demanda, por concepto de daño emergente \$26.980, y por concepto de daño moral \$2.338.070.

A fojas 14, don Enrique Liberona Oroz, rectifica la querella y demanda de autos, señalando que estas acciones se dirigen en contra de Cencosud Retail S. A., y no en contra de Almacenes París-Ventas Internet, como erradamente se indicó.

A fojas 16, rola acta de notificación a de la querella y demanda de autos a los Srs. Cencosud Retail S. A.

A fojas 58, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de don Enrique Liberona Oroz, querellante y demandante y de doña Ximena Elizabeth Nova Torres, apoderada de Cencosud Retail S. A., querellada y

San Bernardo, 29 de mayo de 2014



demandada. En esta oportunidad el querellante rindió prueba testimonial, ambas partes rindieron prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 65, se llevó a cabo una audiencia especial para reiterar el llamado a las partes a conciliación, ésta no se produjo debido a la inasistencia de la parte querellada y demandada de Cencosud Retail S. A.

A fojas 66, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Cencosud Retail S. A., antes individualizada, en los hechos expuestos en la querella de autos;

2º) Que, fundando sus acciones el querellante expone en fojas 01 y en su indagatoria de fojas 06, que el día 25 de Noviembre de 2017, realizó una compra vía telefónica a Tiendas París. Compró dos muñecas marca duendes mágicos, por la cantidad de \$11.980, las dos, pagando con la tarjeta Cencosud. Le confirmaron la compra por teléfono y un rato más tarde le llegó la confirmación a su correo, según la orden n°18739964. La venta fue con retiro en la tienda. El día 26 de Noviembre le llegó la orden de retiro al mismo correo, concurriendo el día 27 a la tienda ubicada en el Mall Plaza Vespucio, donde le señalaron que sólo había uno de los productos y además no era exactamente el que había elegido. Después de eso llamó a atención al cliente y presentó un reclamo ya que no estaban disponibles los productos comprados. Le respondieron siempre que no había stock, llamó en otras oportunidades a la tienda y miraba en su página Web, y no estaba el producto disponible. Cerraron el caso reclamo

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de mayo de 2018



señalándole que no estaban las muñecas y no le daban otra alternativa o solución. Realizó un reclamo al Sernac. Posteriormente, un ejecutivo vía mail le indicó que podía hacer una nota de crédito o cambiar el producto por uno similar, lo cual no aceptó ya que los había comprado para entregarlas a su hija de 10 años en Navidad. En el intertanto lo llamaron para informarle que ya tenían las muñecas, sin embargo la fecha de navidad había pasado hacía ya mucho tiempo, por lo que se negó a que se las despacharan. Solicita se condene a la tienda a pagar \$26.980, por concepto de daño emergente y \$2.338.070, por concepto de daño moral, debido a la frustración de no poder dar a su hija lo que ella esperaba para Navidad, además de no tener respuesta clara mediante los llamados telefónicos, tiempo perdido en esta situación, concurrencia al Juzgado en más de una oportunidad y tener que pedir permiso para ausentarse del trabajo;

3º) Que, contestando las acciones interpuestas, en escrito que se agregó como parte de la audiencia de estilo, a fojas 37 y siguientes, don Jorge Andrés Bell Mardones, en representación de Cencosud Retail S. A., solicitó su rechazo, con expresa condena en costas. Explica que efectivamente entre su representada y el actor existe una relación de consumo y que el día 29 de Noviembre, al apersonarse éste en dependencias de su mandante, con la intención de retirar los productos comprados, se le informó que por quiebre de Stock sólo había uno de ellos, ofreciéndole desde ya todas las alternativas conducentes a salvar los intereses del cliente, como la elección de un nuevo producto de similares características o la emisión de la inmediata nota de crédito efectuando la devolución de lo pagado. Sin embargo, tanto en esa instancia como posteriormente en un reclamo deducido ante el Sernac, por los mismos hechos, el cliente rechazó dichas opciones. De esta forma, plantea que no ha incurrido en infracción a lo dispuesto en el Art. 3 letra e) de la ley de protección al consumidor toda vez que en todo momento ha buscado reparar

COPIA CONFORME CON
San Bernardo, 28 de



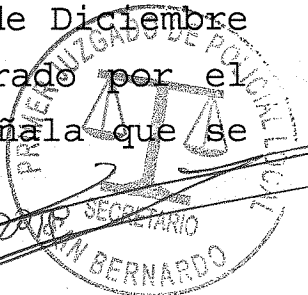
celosamente la incomodidad sufrida por el cliente. Estima igualmente que no podría atribuírsele infracción al Art. 23 de la ley del ramo, por cuanto no ha vendido productos o servicios al cliente que le hayan provocado un menoscabo o daño;

4º) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, el querellante acompañó en el proceso: **a)** En fojas 07, copia de boleta electrónica n° 1049390893, de fecha 25 de Noviembre de 2017, por la adquisición de dos unidades del producto denominado "Duendes Mágicos" por la cantidad de \$11.980.- **b)** En fojas 08, copia de correo electrónico, en que se informa al querellante que se ha confirmado su orden, n° 18739964, comunicándole que recibirá la boleta electrónica mediante email y se le avisará cuando su compra esté lista para ser retirada, estimándose la entrega para el día 27 de noviembre de 2017. **c)** En fojas 09, copia de email, de orden de retiro en local n°116088788, de fecha 26 de Noviembre de 2017, en el cual sólo se informa listo para retiro el Duende Mágico denominado "Clara", en tanto que el Duende Mágico denominado "Luz", se informa en preparación. **d)** En fojas 45, copia de publicidad de los productos adquiridos. **e)** En fojas 46, copia de estado de cuenta tarjeta Scotiabank Cencosud Mastercard, correspondiente al mes de marzo de 2018, en que se registra la compra motivo de este proceso. **f)** En fojas 50, copia de un comentario de Jurisprudencia, relativo al caso, emanado de la página Web del Sernac.

Con la misma finalidad, esta parte rindió la prueba testimonial consistente en la declaración de doña Mitzi Andrea Castillo Arce, madre de la menor a quien se entregarían los productos adquiridos. No obstante su estrecho parentesco, la testigo mencionada señaló en estrados que el producto adquirido fue sólo uno y que el actor habría concurrido a retirarlo en el mes de Diciembre de 2017, todo lo cual contradice lo declarado por el querellante y documentación acompañada, que señala que se

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de mayo de 2018



compraron dos productos y que se concurrió a retirarlo en el mes de Noviembre de 2017;

5º) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la querellada y demandada Cencosud Retail S. A., acompañó en el proceso la siguiente prueba documental: **a)** En fojas 56, copia del reclamo presentado ante el Sernac por el querellante, de fecha 01 de diciembre de 2017, en relación con los hechos de autos. **b)** En fojas 55, copia de la respuesta entregada, con fecha 03 de julio de 2018, en relación con el reclamo mencionado en la letra anterior. **c)** En fojas 54, copia de correo electrónico en que consta la negativa del querellante a aceptar las alternativas ofrecidas por el proveedor;

6º) Que, a partir de los elementos de prueba precedentemente reseñados, los que este sentenciador ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que Cencosud Retail, infringió respecto del querellante Enrique Liberona Oroz los Arts. 3º letra b) y 12 de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores. En efecto, la primera de estas disposiciones confiere a los consumidores el derecho a tener información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, condición que en las tratativas de compraventa la querellada no satisfizo, toda vez que le informó y confirmó la venta de especies de las cuales no disponía en su stock. Como una consecuencia de la anterior infracción, se estima que la querellada en la especie vulneró la segunda de las disposiciones mencionadas, esto es el Art. 12 de la ley del ramo, por cuanto habiendo confirmado la orden de compra del cliente y recibido el precio, dejó de cumplir con lo ofrecido y pactado, dejando de entregarle los productos comprados en la fecha y lugar convenidos.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de mayo de 2018



Por lo antes expresado, en definitiva corresponderá acoger la querrella infraccional de lo principal de fojas 01 y rectificada en fojas 10 y 14 de autos;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

7°) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 01, la cual rectificó en fojas 10 y 14, don Enrique Liberona Oroz, antes individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Cencosud Retail S. A., con objeto que se le condene a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$26.980.- por concepto de daño emergente y \$2.338.070, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y las costas del proceso;

8°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que la querrellada Cencosud Retail S. A., será condenada como autora de contravención a los Arts. 3° letra b) y 12 de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3° letra e) y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

9°) Que, en relación a los perjuicios demandados por concepto de daño emergente el demandante, sólo acompañó la boleta de compra de los productos, fojas 07, por la cantidad de \$11.980, monto por el cual ante la falta de otras probanzas relacionadas con este perjuicio, será acogida la demanda. En cuanto al otro concepto demandado, esto es el daño moral, el actor sólo aportó el testimonio de la madre de la menor a quien se destinarían los productos, la que en relación a las molestias causadas declaró que en el primer momento no les dieron ninguna solución y recién en enero les ofrecieron la devolución del dinero pagado. En vista de las molestias causadas y la afectación negativa que en el estado psicológico del actor

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de mayo de 2018



naturalmente debió provocar la situación vivenciada, en definitiva la demanda de autos, será acogida en cuanto a este concepto, por la cantidad de \$100.000;

10°) Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es febrero de 2018, y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1.440, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3 letras b) y e) 12, 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

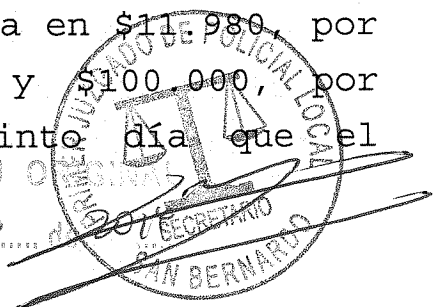
SE DECLARA:

A.- Que, se acoge la querella infraccional de fojas 01, rectificada en fojas 10 y 14 de autos, condenándose a **Cencosud Retail S. A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 10 (diez) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 3° letra b) y 12 de la Ley 19.496;

B.- Que, se hace lugar a la demanda civil del primer Otrosí de fojas 01, rectificada en fojas 10 y 14, sólo en cuanto se condena a Cencosud Retail S. A., a pagar al demandante Enrique Liberona Oroz, antes individualizado, la cantidad de \$111.980.-, que se desglosa en \$11.980, por concepto de daño directo o emergente y \$100.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de mayo de 2018



presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

C.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando 10º) de este fallo;

D.- Que, se condena a Cencosud Retail S. A., antes individualizada, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

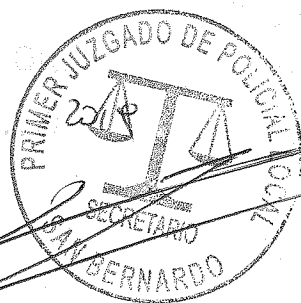
Rol nº 1.541-5-2018.

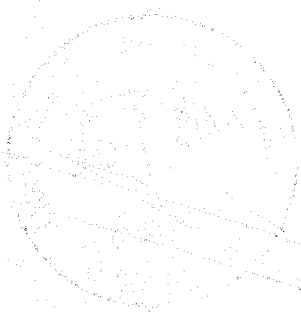
Dictada por don Eduardo Cuevas García. Juez Subrogante.

Autorizada por doña Hortensia Calderón Verdugo. Secretaria Subrogante.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 28 de mayo de 2018





102/ciento dos.

Dejo constancia que alegó revocando el abogado Cristóbal Sánchez Díaz. En Santiago, a 10 de mayo de 2019.

En Santiago a diez de mayo de dos mil diecinueve.

A los escritos de fojas 100 y 101: Téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de treinta de octubre del año dos mil dieciocho, escrita a fojas 67 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 115-2019-P.Local

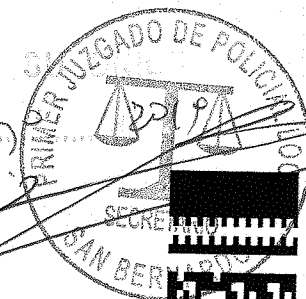
MARIA TERESA DE JESUS LETELIER
RAMIREZ
Ministro
Fecha: 10/05/2019 12:23:57

MARIA ALEJANDRA PIZARRO SOTO
Ministro
Fecha: 10/05/2019 12:23:57

CLAUDIO HIPOLITO PAVEZ AHUMADA
Abogado
Fecha: 10/05/2019 12:23:58

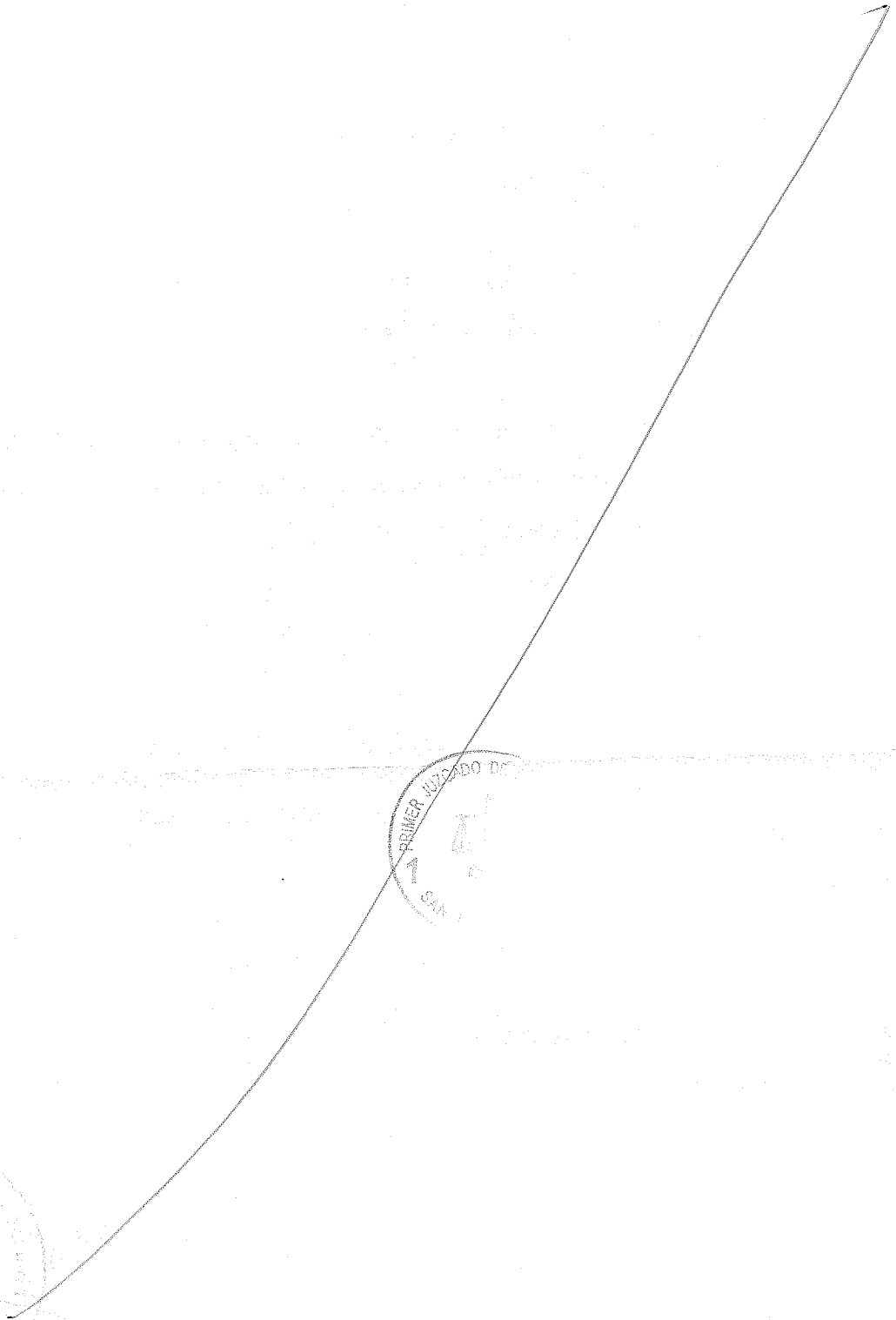
COPIA CONFORME CON

San Bernardo, 28 de mayo de 2019



SZXFLLYQFK





Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Maria Teresa Letelier R., Maria Alejandra Pizarro S. y Abogado Integrante Claudio Hipolito Pavez A. San miguel, diez de mayo de dos mil diecinueve.

En San miguel, a diez de mayo de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

*San Bernardo, veintidós de Mayo
de dos mil diecinueve*

Complase

[Firma manuscrita]

*entfco el envío de C.C a E. Liberona Q. y S.
S. Bell M.
San Bernardo, 29 de mayo de 2019*

COPIA CONFORME CON
San Bernardo, *[Firma]* de *[Firma]*



SZXRKX0H



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificado.cjuda.cl> en la tramitación de la causa.
A contar del 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Austral Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horoficial.cl>

