

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES  
HAG

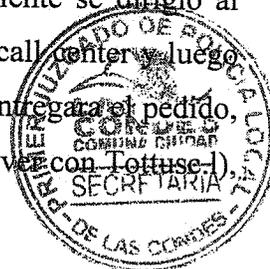
ROL N° 8.421-2019-8

LAS CONDES, a quince de Abril de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 4 y siguientes, de fecha 7 de Febrero de 2019, interpuesta por **LUIS FELIPE BESA DEL SANTE**, periodista, domiciliado en calle Cristóbal Colón N° 3741, departamento 303, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **TOTTUS. CL**, representado por Joaquín Matías Correa Brown, gerente general de Hipermercados Tottus S. A., ambos domiciliados en calle Nataniel Cox N° 620, Santiago, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 4 y 14 el denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa, en síntesis, que el 26 de Septiembre de 2018, aprovechando ofertas por ser cliente de Falabella y tener la tarjeta de débito, efectuó una compra por \$ 33.861 en Tottus.cl, más \$ 1.990 por concepto de envío, total \$ 35.85], para ser entregada el sábado 29, entre las 19.00 y las 21.00 horas (antes, estudiaba hasta las 18.30 y, después, tenía que asistir a una comida), pero el sábado, pasada las 21.00 horas, el pedido no llegaba, en vista de lo cual debió hacer llamadas telefónicas, tanto al call center (sin resultados, ya que no atendía los fines de semana) como a locales Tottus más cercanos, también sin resultados. Después de las 22.00 horas salió de su hogar, instruyendo al conserje en el sentido que no recibiera el pedido, puesto que incluía varios productos congelados, porque no habían llegado a la hora y al regresar éste le comunicó que el pedido llegó pasadas las 22.30 horas y que no lo recibió. Expresa que al día siguiente se dirigió al Tottus Parque Arauco, donde le indicaron que debía llamar al call center y luego de mostrar que no funciona los días de semana, solicitó que le entregara el pedido, pero como eran razones sociales diferentes (Tottus no tiene que ver con Tottus.cl).



luego de esperar en el mismo local, le avisaron que no podían hacerlo y que el lunes debía llamar al call center, lo cual hizo y le manifestaron que le devolverían el dinero en 7 días, pero ante su insistencia le fue devuelto ese mismo día. Concluye señalando que “todo este proceso fue bastante desagradable y desgastador por cuanto me produjo un perjuicio ya que debí invertir tiempo y dinero en averiguaciones y reclamos además de los malos ratos, y de tener que comprar en otro sitio de manera presencial invirtiendo nuevamente tiempo y dinero que no me sobran”

A fs. 27 la denunciada, sin referirse a los hechos mismos, niega los cargos y expresa que no ha cometido infracción alguna a la normativa indicada, añadiendo que es el actor quien debe acreditar los fundamentos fácticos de las acciones ejercidas.

A fs. 4 y siguientes, basado en estos hechos el denunciante BESA dedujo demanda civil en contra del proveedor indicado solicitando que sea condenado a pagarle \$ 4.000 por estacionamiento en el Parque Arauco, \$ 15.000 de bencina y 10.000 por monto de ofertas asociadas a Tarjeta Banco Falabella, total \$ 29.000, más la suma de \$ 500.000 por concepto de daño moral, más reajustes, y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 25.

Con fecha 25 de Marzo de 2019, a fojas 28, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, únicamente con la asistencia del actor Besa, en rebeldía de Hipermercados Tottus S. A., por lo cual, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual el actor procedió a ratificar sus acciones, solicitando que sean acogidas, con costas.

En cuanto a prueba testimonial el actor no rindió, y, en cuanto a documental, aportó la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atinente, será consignada.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **HIPERMERCADO TOTTUS S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que el actor afirma que efectuó una compra en Tottus.cl por un total de \$ 35.851, obligándose éste a efectuar la entrega **el sábado 29 de Septiembre**, entre las 19.00 y las 21.00 horas, lo que el denunciado incumplió, por cuanto la mercadería, que incluía congelados, llegaron, no a la hora acordada, sino que



pasado las 22.30 horas, siendo rechazadas por el conserje de su edificio, siguiendo sus instrucciones, puesto que él debió salir anteriormente.

3º) Que el querellado, omitiendo declarar acerca de los hechos mismos, se limita a expresar a fs. 27 que no es efectivo que haya infringido la LPC, añadiendo que corresponde al actor acreditar los fundamentos fácticos de las acciones ejercidas en autos.

4º) Que, efectivamente, de conformidad al artículo 1698 del Código Civil, incumbe al actor acreditar los hechos en que hace descansar las acciones que ha estimado del caso ejercer, fundamentalmente, que el proveedor no dio cumplimiento a la entrega de las mercaderías adquiridas dentro del horario acordado.

5º) Que a fin de acreditar tal circunstancia acompañó el documento de fs. 1 y siguientes, emanado de **TOTTUS Despacho a Domicilio**, que en la parte pertinente señala que **“tu pedido será despachado el 1 de Septiembre de 2018 19.00 a 21.00...”**

6º) Que ello no se condice con lo afirmado por el actor en el libelo, en el cual afirma que convino con el proveedor que la entrega en su domicilio debía efectuarla el sábado **29 de Septiembre de 2018, y no el 1 de Septiembre, como se señala en el instrumento referido.**

7º) Que la discrepancia indicada permite al Tribunal concluir, forzosamente, que el actor no ha logrado probar, como le incumbía, que el proveedor incumplió con la entrega en la fecha y hora que señala en la denuncia que dio origen a estos autos.

8º) Que, no habiendo acreditado el querellante los hechos en los cuales hace descansar su acción infraccional, no queda sino rechazarla.

9º) Que, del mismo modo, corresponde rechazar la acción civil que también dedujo, por ser contraria a la conclusión contravencional.

10º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización



Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechaza la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 4 y siguientes.

- Que se rechaza la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 4 y siguientes, sin costas por estimarse que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

**ROL N° 8.421-2019-8.**

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.

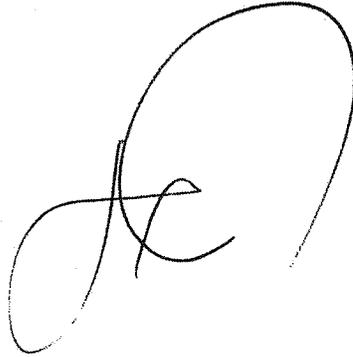
Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.



Las Condes, tres de mayo de dos mil diecinueve. –

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA A FOJAS 30 A 33 DE AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

Causa Rol: 8421-8-2019.



0  
27)



Certifico que esta(s) fotocopia(s) se encuentra(n) conforme(s) con su original.

Las Condes, 07 de JUNIO 2019.