

Proceso Rol N° 27.888-10-2018

Las Condes, nueve de Abril de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 13 y ss. y a fs. 22, **Angela Josefa García Hernández**, profesora, domiciliada en calle Christiensen N° 821, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **Toyotomi Chile (Comercial e Importadora BBR S.A.)** representada por don **Juan Pablo Del Campo Besa**, domiciliados en Avda. Vitacura N° 5.748, comuna Vitacura, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en los siguientes antecedentes:

1) Con fecha 29 de Mayo de 2018, compró vía Internet, en la página Web de Toyotomi Chile, dos estufas a gas GH40, con cargo a su tarjeta de crédito, pagando la suma de \$139.980.- y además \$4.500.- por su despacho, asignándose a su pedido el N° 2512.

2) Con fecha 2 de Junio de 2018, recibió en su domicilio sólo una de las estufas, siendo informada que la segunda sería enviada posteriormente, lo que no ocurrió, razón por la que a partir del día 7 de Junio efectuó innumerables llamados telefónicos sin resultado, y luego envió correos electrónicos, de los que tampoco obtuvo respuesta.

3) Que a la fecha de presentación de la denuncia (17.08.2018) no ha recibido respuesta de la denunciada, como tampoco le ha sido enviada la estufa faltante.

Por lo expuesto, estima que de esta manera se habría vulnerado la Ley N° 19.496 por lo que solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la citada Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$1.488.410.-**, que se desglosa en: **\$744.250.-** por concepto de daño directo, **\$334.160.-** por lucro cesante y **\$410.000.-** por daño moral, más reajustes, intereses y costas, **acciones cuya notificación consta a fs. 33.**

A fs. 27 comparece doña **María Isabel Pastor Besoain**, abogado, en representación de **Comercial e Importadora BBR S.A.**, según consta de

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

mandato judicial agregado a fs. 25 y 26, quien expone que efectivamente la denunciante adquirió a través de su página web dos estufas, las que fueron despachadas a través de la empresa Blue Express, desconociendo hasta la fecha de esta citación, que la actora sólo habría recibido una de las estufas. Señala que la empresa de transporte nunca les informó de esta entrega parcial. En cuanto a los mail que dice envió la denunciante a info@toyotomi.cl, manifiesta que revisados los servidores no existe registro de los reclamos de la denunciante o de su cónyuge. Añade que, en reiteradas ocasiones llamó al celular registrado en la orden de compra, sin obtener respuesta, enviándole luego, con fecha 13 de Septiembre al Sr. González un mail, indicándole que habían tomado conocimiento de los hechos, ofreciéndole disculpas y solicitando una reunión para solucionar el problema. Por último, manifiesta que están llanos a llegar a un acuerdo con la denunciante, pero no en los términos demandados, por cuanto los montos reclamados serían desproporcionados.

A **fs. 126**, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de don **Fernando González Del Riego**, en representación de la querellante y demandante doña **Angela García Hernandez** y la asistencia de los apoderados de **Toyotomi Chile**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la actora ratifica sus acciones, solicitando sean acogidas en todas sus partes con costas

La parte querellada y demandada, ratifica lo declarado a fs. 27 y ss. y contesta mediante presentación agregada a fs. 51 y ss.

En cuanto a las pruebas rendidas, la querellante y demandante reitera, con citación, los documentos agregados de fs. 1 a 12 y de fs. 61 a 93, constando a fs. 132 y 133 fotografías del embalaje de la estufa marca Toyotomi.

Por su parte, la querellada y demandada presenta al testigo don **Rodrigo Alfredo Arlegui Fuchslocher**, quien depone a fs. 128 y acompaña con citación los documentos rolantes de fs. 98 a 122.

A **fs. 153**, se lleva a cabo la audiencia de absolución de posiciones de doña **Angela Josefa García Hernandez** y a **fs. 154**, la causa queda en estado de dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto Infraccional:

PRIMERO: Que en estos autos, se trata de establecer en primer término, la responsabilidad infraccional que pudiere corresponder a la querellada **Toyotomi Chile (Comercial e Importadora BBR S.A.)**, en la supuesta infracción a la Ley N° 19.496, que fija las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, esto es, si en su calidad de proveedor respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales fue convenida la entrega del producto adquirido.

SEGUNDO: Que, no existe controversia, en efecto, la querellada reconoce que la actora recibió sólo una estufa de las dos adquiridas, señalando que si bien, no tuvo conocimiento oportuno de esta circunstancia, la empresa se encuentra llana a lograr una conciliación, pero en términos distintos a los solicitados por la querellante, por ser excesivos.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente que, en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil y a su vez, el artículo 14 inciso 1° de la mencionada Ley N° 18.287, faculta al Juez de Policía Local para analizar los antecedentes de la causa de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

CUARTO: Que, el mérito del proceso y las pruebas rendidas en autos por las partes, permiten al Tribunal concluir y determinar lo siguiente: **a)** Que, no existe controversia respecto de los productos adquiridos y el precio pagado, **b)** Que, de los dos productos adquiridos, la actora recibió sólo uno de ellos, y **c)** Que, la querellada recibió el pago total de los productos adquiridos, esto es la suma de \$139.980.-

QUINTO: Que, consta de los documentos rolantes de fs. 4 a 7 que el cónyuge de la actora envió varios correos electrónicos a la querellada, el primero de ellos con fecha 7 de Junio de 2018, informando que sólo se había recepcionado en su domicilio, una de las estufas adquiridas, no constando en

autos que la denunciada hubiese dado respuesta o solucionado el problema dentro de los plazos razonables.

SEXTO: Que, además la representante de la querellada, al prestar declaración indagatoria a fs. 27 y al contestar la demanda en el primer otrosí de la presentación de fs. 51, manifiesta que se pidió disculpas y ofreció compensar a la actora, entregándole la estufa pendiente, devolverle el dinero pagado e incluso hacerle entrega de una estufa adicional.

SÉPTIMO: : Que, conforme a lo razonado, se advierte que la querellada no dio cumplimiento íntegro a su obligación de proveedor en cuanto a la entrega de la totalidad de los productos adquiridos y si bien alega que no tuvo conocimiento oportuno de este hecho, señalando que la denunciante como la empresa de transporte, tendrían responsabilidad por no haberle informado a la brevedad de lo ocurrido. Que, sin perjuicio de lo anterior, no liberaría de sus obligaciones a la empresa **Toyotomi (Chile)**, más aún habiendo recibido el pago total de la venta, lo que permite a este sentenciador, concluir que la querellada infringió el artículo 12 de la Ley del Consumidor que obliga a todo proveedor de bienes o servicios 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, motivo por el cual, será sancionada.

b) En el aspecto civil:

OCTAVO: Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos a fs. 13 y ss. y a fs. 22, de acuerdo a la exigencia de responsabilidad contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se dará lugar a la demanda civil en los términos que pasan a expresarse en los considerandos siguientes.

NOVENO:: Que, no existe controversia respecto de que la actora pagó la suma de \$139.980.-, por las dos estufas adquiridas, lo que se encuentra avalado con el documento de fs. 1, en el que la empresa comunica a la denunciante el despacho del pedido, como también se encuentra acreditado que recibió solo una de las estufas, según da cuenta el acta de entrega de fs. 102, acompañada por la querellada.

DÉCIMO: Que, respecto de las indemnizaciones reclamadas por la

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

demandante, este sentenciador estima que la actora civil experimentó un menoscabo patrimonial como consecuencia de la infracción cometida por la demandada, al no haber recibido oportunamente la totalidad de los productos adquiridos y pagados, por lo que conforme a lo considerado, antecedentes allegados al proceso y estimados de conformidad a las reglas de la sana crítica, existiendo una relación de causalidad entre las infracciones acreditadas y los daños reclamados, se regula prudencialmente la indemnización reclamada por concepto de daño emergente en la suma única y total de **\$74.490.- (setenta y cuatro mil cuatrocientos noventa pesos)**, consistente en el valor de venta de la estufa no despachada y el valor del flete pagado.

UNDÉCIMO: Que, respecto del **lucro cesante** reclamado, que corresponde al dinero, ganancia o renta que se deja de percibir como consecuencia del perjuicio o daño causado por un tercero, esto es, la diferencia entre lo que se pudiese haber obtenido y lo que realmente se obtuvo, no se advierte en este caso, que la actora haya sufrido una merma en su patrimonio, además de no haberse rendido prueba en ese aspecto.

DUODÉCIMO: Que, en relación a la indemnización por **daño moral**, cabe señalar que de conformidad a los hechos acreditados en el proceso, es posible establecer que el incumplimiento de la demandada y su falta de atención, causó a la actora molestias y aflicción, razón por la cual esta sentenciadora concluye que resulta pertinente dar lugar a la indemnización solicitada por este concepto, regulándola prudencialmente en la suma de **\$200.000.- (doscientos mil pesos)**

DÉCIMO TERCERO: Que, la suma señalada en el considerando décimo precedente, deberá ser pagada reajustada de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Abril del año 2018, mes anterior a la infracción, y el mes precedente a aquel en que se pague definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local,

y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la querrela infraccional de fs. 13 y ss. y de fs. 22, y se **condena** a la sociedad **Toyotomi Chile, Comercial e Importadora BBR S.A.**, representada por don **Juan Pablo Del Campo Besa**, a pagar una multa equivalente a **10 UTM (diez Unidades Tributarias Mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

b) Que, **se acoge, con costas**, la demanda civil deducida a fs. 1 y ss. y de fs. 22, por doña **Angela Josefa García Hernández** y se **condena** a la sociedad **Toyotomi Chile, Comercial e Importadora BBR S.A.**, representada por don **Juan Pablo Del Campo Besa**, a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de de **\$74.490.- (setenta y cuatro mil cuatrocientos noventa pesos)**, por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo y la suma de **\$ 200.000.- (doscientos mil pesos)** por concepto de daño moral, más los intereses corrientes para operaciones reajustables y no reajustables, según corresponda, que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, **rechazándose en lo demás.**

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la sociedad infractora por el término legal si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal

Notifíquese

Archívese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DOÑA XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. Jueza (S)

PATRICIA BERHKOFF RODRIGUEZ. Secretaria (S)