

**Proceso Rol N° 4.632-5-2018**

**Las Condes, trece de Noviembre de dos mil dieciocho.**

A fs. 33 y ss., doña **Nicole Alejandra Baeza Zubeldia**, Cédula Nacional de Identidad N° 16.940.643-K, Técnico Audiovisual, domiciliada en Avda. Presidente Riesco N° 5275, Depto. 104, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de perjuicios, acciones que rectifica a fs. 44, en contra de **Distribuidora Industrias Nacionales (ABC DIN)**, representada por don **Francisco Samaniego Sangroniz**, ambos con domicilio en calle Nueva de Lyon N° 72, Piso 6°, Providencia, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, fundada en que, con fecha 30 de Agosto de 2017, adquirió a través de la página Web de ABC DIN, unas camas cuyo precio publicado era de \$520.-para regalar a familiares, las que fueron facturadas en tres boletas y con direcciones de despacho diferentes. Añade que los productos le fueron cobrados, enviándole los respectivos comprobantes de compra, sin embargo, en la fecha fijada para el despacho -11 de Septiembre -, éstos no llegaron a su destino como tampoco le fue devuelto el precio pagado.

Por lo expuesto, solicita se condene infraccionalmente a la querellada, demandando por concepto de indemnización de perjuicios la suma de **\$8.000.-** por concepto de daño directo y **\$2.792.000.-** por daño moral más intereses, reajustes y costas, **certificándose a fs. 47 la notificación de las acciones deducidas.**

A fs. 55 y ss., se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de doña **Blanca Marambio**, apoderado de la querellante y demandante y de don **Moisés Gálvez**, apoderado de la querellada y demandada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, **la parte querellante y demandante**, ratifica las acciones incoadas a fs. 33 y su rectificación de fs. 44, con costas.

La **querellada y demandada**, contesta, en síntesis, solicitando el rechazo de las acciones deducidas en su contra, por no encontrarse configurada la infracción en que se apoya, adoleciendo el objeto de la compraventa de los requisitos legales mínimos para entenderse como un acto válido en derecho, siendo el precio del bien adquirido irrisorio y su publicación un error involuntario de su parte.

En cuanto a las pruebas rendidas, **la querellante y demandante**, acompaña con citación, los documentos agregados de fs. 1 a 32 y a fs. 54, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

A **fs. 59**, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En el aspecto infraccional:**

**PRIMERO:** Que, la querellante, sostiene que la sociedad **Distribuidora de Industrias Nacionales**, habría infringido lo dispuesto en las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, toda vez que no cumplió con la entrega de los productos adquiridos, como tampoco devolvió el monto pagado, causándole un menoscabo.

**SEGUNDO:** Que, la querellada, al contestar las acciones impetradas en su contra, solicita su rechazo, sosteniendo que el precio publicado de los productos resulta irrisorio, constituyendo un claro vicio en la compraventa, además de obedecer a un error involuntario del proveedor, señalando que respecto de los daños reclamados, éstos deben ser acreditados.

**TERCERO:** Que, la actora a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones, acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs. 1 y 2, reclamo formulado ante SERNAC, **2)** De fs. 3 a 14 estados de cuenta de Tarjeta Ripley constando en el agregado a fs. 11, las compras en ABC DIN que reclama y en los demás antecedentes, que no le han sido reembolsado esos montos, **3)** A fs. 15 y 16 cartola del mes de Agosto de 2017, de su cuenta RUT en la que no se advierte devolución de dineros por parte de la querellada, **4)** De fs. 17 a 28, detalles de la compra reclamada y su

confirmación por parte del proveedor, **5)** De fs. 29 a 32, consta la oferta publicitada, la compra efectuada vía web y el pago con tarjeta de crédito y, **6)** Carta remitida por SERNAC al proveedor dando cuenta del reclamo efectuado.

**CUARTO:** Que, a fin de esclarecer la controversia, resulta relevante establecer en primer término la responsabilidad de la denunciada, esto es, si en su calidad de proveedor de servicios, respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales fue contratado.

**QUINTO:** Que, no existe controversia respecto: **a)** de la adquisición de los productos, **b)** del precio pagado, **c)** que no fueron despachados, y **d)** que el proveedor no reversó ni hizo devolución de lo pagado a la consumidora.

**SEXTO:** Que, a fs. 19 y ss. constan antecedentes que confirman la recepción de la orden de compra, señalando en ésta el valor del producto, su fecha de despacho y el pago realizado, lo que permite a esta sentenciadora concluir que la compra se efectuó en los términos y condiciones señaladas por la actora.

**SÉPTIMO:** Que, sin perjuicio de lo que se resuelva, es dable señalar, que a todas luces, **resulta evidente el error en el precio publicado**, y si bien el proveedor pudo prever esta anomalía, lo que no hizo oportunamente, el valor de venta de los productos en cuestión para cualquier consumidor, lego o no, **resulta irrisorio, carente de lógica y por ende debió llamar la atención y surgir dudas en la consumidora.**

**OCTAVO:** Que, al respecto el artículo 3 letra b) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe que el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, **imponiéndole al consumidor el deber de informarse responsablemente de ellos**, deber que en este caso, el consumidor no hizo, simplemente quedándose y acogiéndose de una situación ventajosa y conveniente a sus intereses.

**NOVENO:** Que, tanto la legislación como la jurisprudencia, dan cuenta que el precio debe ser serio, real y veraz, no simulado ni **irrisorio**, reconociendo además la existencia de errores que si se rectifican y advierten a tiempo no causan perjuicio alguno al consumidor.

**DÉCIMO:** Que, en estas circunstancias la querellante, actuando con un mínimo de racionalidad y responsabilidad ante el bajo precio publicado, debió preocuparse y requerir del proveedor la confirmación de ese precio, lo que no hizo.

**UNDÉCIMO:** Que, es un hecho notable, la discordancia existente entre el precio publicado y el precio real del producto en el mercado, lo que permite concluir que el precio publicitado corresponde a un error manifiesto, no advirtiéndose una conducta de mala fe por parte del proveedor.

**DUODÉCIMO:** Que, aun cuando no se ha demostrado que la querellada haya procedido de mala fe en avisar o publicitar un precio erróneo del producto, no rindió prueba alguna a fin de acreditar que hubiese reversado y reintegrado a la actora el precio pagado, encuadrándose los hechos anteriormente descritos, en la conducta tipificada en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, que obliga a **todo proveedor de bienes o servicios** a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere o convenido la prestación del servicio, resultando en la especie, que el denunciado en la prestación del servicio actuó negligentemente, infringiendo lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la referida Ley, procede acoger la querrela infraccional de fojas 33 y ss., dictando sentencia condenatoria en su contra.

**b) En el aspecto civil:**

**DÉCIMO TERCERO:** Que, atendido lo considerado precedentemente y existiendo relación de causa a efecto, la demanda civil incoada a fs. 33 y ss. y su rectificación de fs. 44, será acogida en cuanto al daño directo reclamado, ya que es un hecho no discutido que a la actora no se le reembolsaron las sumas pagadas por la adquisición del producto,

fijándose su monto en la suma de **\$7.800.- (siete mil ochocientos pesos)**, cantidad que corresponde a la sumatoria de los comprobantes de pago agregados a fs. 23, 26 y 31.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, en relación al daño moral solicitado, cabe señalar que este debe entenderse como una lesión a los sentimientos y expectativas de las personas y como tal vinculado a las emociones, esperanzas, afectos y proyecciones futuras, de este modo como todo daño debe tener requisitos de certeza y determinación y por consiguiente necesariamente debe ser acreditado, lo que no ocurrió en la especie, sin que se pueda asimilar a este daño, las simples molestias inherentes a los hechos en que se funda la infracción, razón por la cual se desestimará la demanda civil en ese aspecto.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, la indemnización señalada en el considerando décimo tercero precedente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación que experimente el I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Agosto del año 2017, mes en que ocurrió la infracción denunciada y el mes anterior aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

**a)** Que, **se acoge** la querrela de fs. 33 y ss. y **se condena** a la sociedad **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.**, representada por don **Francisco Samaniego Sangroniz**, a pagar una multa de **3 UTM (Tres Unidades Tributarias Mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 19.496.

**b)** Que, **se acoge, con costas**, la demanda civil deducida a fs. 33 y ss., rectificada a fs. 44 por doña **Nicole Alejandra Baeza Zubeldia** y **se condena** a la sociedad **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.**,

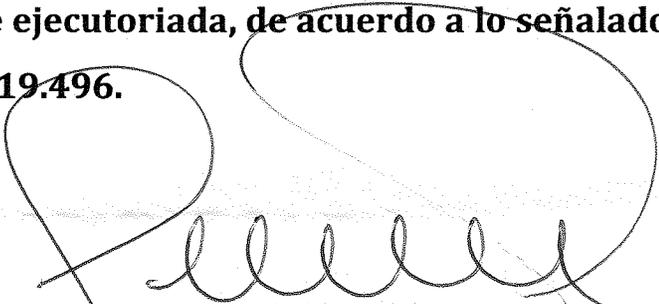
representada por don **Francisco Samaniego Sangroniz**, a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$7.800.- (siete mil ochocientos pesos)**, sólo por concepto de daño directo, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando décimo quinto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, **rechazándose** en cuanto al daño moral reclamado.

**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**

**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 BERKHOFF RODRÍGUEZ. Secretaria (S).**  
