

Antofagasta, veintinueve de abril de dos mil diecinueve.

VISTOS:

REGISTRO DE SENTENCIAS

24 DIC. 2019

REGION DE ANTOFAGASTA

1.- Que, a fojas cuatro y siguientes, comparece doña MARILYN CAROL DIAZ BOLADOS, chilena, cédula de identidad N° 12.616.069-0, domiciliada en calle Colihue N° 01438, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "TIENDAS ABC DIN" y/o "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", representado para los efectos de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina don RICHARD MAURICIO SOTO TAPIA, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Manuel A. Matta N° 2551, de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, de conformidad con los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que, el día 4 de noviembre de 2018, realizó una compra en "Cibermonday" mediante la máquina de autoservicio de la tienda ABC DIN, de dos Box Spring CIC King por valor de \$19.980.- más el costo del flete, lo que suma un total de \$37.970.-, debiendo entregársele los productos adquiridos el 1° de diciembre de 2018, lo que hasta la fecha no ha ocurrido, y habiendo llamado a la tienda le informaron que estos bienes se entregarían dentro de doce horas entre las 09,00 horas y las 21,00 horas, lo que tampoco sucedió, por lo que al día siguiente se comunicó con ABC DIN, oportunidad en la que le indicaron que las compraventas estaban en el sistema como pausada y reanudada, debido a que en las observaciones se señalaba que la operación no figuraba en el sistema de despacho, por lo que debía acercarse a la tienda para anular la venta, y atendido lo expuesto precedentemente el día 3 de diciembre interpuso a través del call center de la tienda un reclamo formal con el N° 21531997, en el que se explicaba las condiciones en que se ha desarrollado el reclamo y dejando en claro que ella no anularía la venta, agregando que lo que el proveedor pretende es no respetar los términos de la compra propiamente tal. Agrega que ante esta situación interpuso un reclamo en el SERNAC el 29 de enero de 2019, solicitando se le entregaran las camas a la brevedad, y el día 30 de ese mes el proveedor respondió dicho reclamo en los términos que transcribe, los que a ella no le corresponde ni le consta acreditar pues celebró un contrato de compraventa con el proveedor por la cantidad y el precio señalado en la oferta, y estimando que los hechos expuestos configuran una infracción a los artículos 3° letras a), b), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor señalado en lo principal de este escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se condene al demandado al pago de la suma de \$37.970.- correspondiente al valor de las camas adquiridas, y \$20.000.- por los gastos incurridos en la sustanciación de las diligencias realizadas para obtener una satisfacción a sus derechos, todo ello

Ymml, 13

por concepto de daño material, y \$1.500.000.- por daño moral, el que se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos, y todo el tiempo perdido en busca de una solución a este problema sin obtener una real satisfacción a sus derechos, sumas que solicita se paguen con los reajustes e intereses que esas cantidades devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas doce, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Marilyn Carol Díaz Bolados, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado civil, ya individualizados en autos. La denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas 4 y siguientes de autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del proveedor denunciado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del proveedor denunciado y demandado. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de denuncia y demanda, y que rolan de fojas 1 a 3 de autos, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 4 y siguientes de autos, doña MARILYN CAROL DIAZ BOLADOS, ya individualizada, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "TIENDAS ABC DIN" y/o "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", representado para estos efectos por don RICHARD MAURICIO SOTO TAPIA, también individualizados, fundada en que el día 4 de noviembre de 2018 realizó una compra en el "Cibermonday" mediante la máquina de autoservicio de la tienda del proveedor denunciado, de dos Box Spring Super Premium CIC King más un set New Atlanta por el precio de \$19.980.-, más la suma de \$17.990.- correspondiente al flete del producto, lo que hace un total de \$37.970.-, especies que debían entregarse el 1º de diciembre, cosa que no ocurrió, y al llamar a la tienda se le dijo que la entrega se llevaría a cabo dentro de doce horas, en un horario de las 09,00 a las 21,00 horas, lo que tampoco sucedió, por lo que se comunicó con el proveedor denunciado recibiendo la explicación que expresa la que no le satisfizo, y el 3 de diciembre realizó a través del call center un reclamo formal el que recibió el N° 21531997, en que exponía sus pretensiones, y el 29 de enero de 2019 dedujo un reclamo ante el SERNAC, el que fue respondido por el proveedor al día siguiente en los términos que transcribe con los que ella no está de acuerdo, sin que hasta la fecha le hayan solucionado definitivamente este problema, a pesar de que jamás recibió los productos adquiridos, hechos que a su entender tipifican infracciones a los artículos 3º letras a), b), d) y e), 12, y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que deduce esta denuncia infraccional a fin que se cumpla lo convenido entre las partes.

Segundo: Que, a fojas 12, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía del proveedor denunciado.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 3, no objetados, se encuentra acreditado en autos que la denunciante adquirió al proveedor denunciado el día 4 de noviembre de 2018 a través de "Cibermonday", en la máquina de autoservicio existente en el local de aquel, dos Box Spring CIC Super Premium King más un set New Atlanta en el precio de \$59.990.-, pagado en una cuota mediante una tarjeta de débito, los que por las razones indicadas por la actora nunca recibió, sin que hasta el presente se le haya dado alguna solución satisfactoria a la consumidora, a pesar de los diversos reclamos y gestiones realizadas.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado 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", y el segundo dispone que "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio".

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal declara que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no dio cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades del contrato de compraventa de bienes muebles convenido con la actora, la que a pesar de haber pagado al contado el precio de los productos, nunca los recibió materialmente, salvo las explicaciones entregadas por el proveedor y que la actora ha considerado insuficientes y sin fundamento y, además, este proveedor y/o sus dependientes actuaron negligentemente en la prestación del servicio, causando menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad de éste al no concretar una solución adecuada y definitiva para la clienta la cual, habiendo adquirido y pagado los bienes muebles antes indicados, nunca los recibió a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de la compra de los productos oportunamente pagados, hasta la interposición de estas acciones.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, doña MARILYN CAROL DIAZ BOLADOS, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 4 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "ABC DIN" y/o "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", representado para estos efectos por don RICHARD MAURICIO SOTO TAPIA, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de la suma total de \$57.970.- por concepto de daño material, y \$1.500.000.- por daño moral, el que está representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos

que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado y demandado, y las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidora le asisten, sumas que pide se paguen con los reajustes e intereses que dichas sumas devenguen, con costas.

Séptimo: Que, a fojas 12, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido de la demanda en rebeldía del proveedor demandado.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones materia de la denuncia de autos, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña Marilyn Carol Díaz Bolados, y se condenará al proveedor demandado al pago de las sumas de \$37.970.- por concepto de daño material, correspondiente al valor pagado por la actora por los productos adquiridos, y al costo del flete de los mismos hasta su domicilio, según consta del documento acompañado a fojas uno del proceso, y en cuanto a lo pedido por daño moral, el tribunal acogerá la demanda y fijará prudencialmente esta indemnización en la suma de \$150.000.-, originada en las molestias y sufrimientos psíquicos que le ha ocasionado a la consumidora la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no haberse realizado gestiones útiles para que la actora recibiera los productos adquiridos y pagados por ella, a pesar del largo tiempo transcurrido hasta el presente.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se **CONDENA** al proveedor "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", representado para estos efectos por don RICHARD MAURICIO SOTO TAPIA, ya individualizados, al pago de una **MULTA** de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas 4 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta** en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 4 y siguientes por doña MARILYN CAROL DIAZ BOLADOS, ya individualizada, y se condena al proveedor "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", representado por don RICHARD MAURICIO SOTO TAPIA, también individualizados, al pago de las sumas de

\$37.970.- por concepto de daño material, y \$150.000.- por concepto de daño moral, a título de indemnización por los perjuicios causados a la actora como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia.

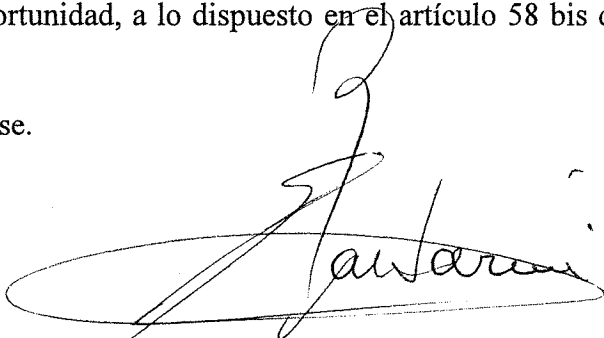
4.- Que, se acoge la petición formulada por la demandante civil en el sentido que la suma demandada por daño material, debidamente reajustada, y la pedida por daño moral, devengarán intereses corrientes los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 2.405/2019.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.

