

Tercer Juzgado de Policía Local**Antofagasta**

REGISTRO DE SENTENCIAS

24 DIC. 2019

REGION DE ANTOFAGASTA

Antofagasta, veintidós de julio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas quince y siguientes, comparece doña YASMIN LORENA ESPINOZA CORNEJO, chilena, casada, empleada, cédula de identidad N° 11.377.690-0, domiciliada en calle Los Limoneros N° 327, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "HITES", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, don ALFREDO TICONA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Latorre N° 2661, de esta ciudad, por infringir las disposiciones de la Ley N° 19.496 que indica. Señala que el 1° de noviembre del año 2018 compró un mueble de cocina en la tienda del proveedor denunciado mediante su tarjeta Hites, debiendo pagar el flete del producto el que inicialmente no estaba contemplado, y con fecha 16 de noviembre de 2018 llegó el mueble a su casa sin previo aviso, dos días después de la fecha de entrega original, y al momento de recibirlo estuvieron imposibilitados de revisar el mueble viéndose obligados a firmar la recepción de éste con un "recibido", y al sacar el producto de sus cajas y revisarlo con la profundidad necesaria se dieron cuenta que éste se encontraba en mal estado y tenía una pieza dañada. Agrega que con fecha 2 de diciembre de 2018 solicitó el cambio del mueble comprado, señalándole en el servicio de atención al cliente que debía enviar un correo a la persona que le indicaron y que vería esta situación, lo que hizo el 4 de diciembre con todas las indicaciones señaladas por la empresa, y el día 5 de diciembre recibió una respuesta de parte del proveedor en que le señalaban que enviara nuevas fotos pues las anteriores se encontraban muy borrosas, a lo que accedió remitiendo tres fotos en que se apreciaba la pieza en mal estado de forma más clara, sin que recibiera ningún correo de respuesta por parte de la empresa, siendo infructuoso comunicarse con ésta en las reiteradas ocasiones en que llamó al call center. Expresa que el 21 de enero de 2019 la llamó a su celular un funcionario del proveedor denunciado, quien le señaló que le cambiarían el producto pero que el mueble que había comprado no lo tenían en stock, por lo que debía esperar un par de semanas hasta que ellos pudieran tener nuevamente el mueble, y que la llamarían cuando eso sucediera, lo que nunca ocurrió. Manifiesta que el 1° de febrero se acercó nuevamente al local del proveedor denunciado para saber que ocurría con su reclamo informándosele que el mueble no estaba, siendo derivada a hablar con la supervisora del servicio de atención al cliente quien, en forma prepotente y altanera, volvió a reiterarle que no tenían el mueble en stock y que debía esperar hasta que éste llegara, comprobando que el producto aún se encontraba en vitrina para su exhibición, por lo que decidió anular la compra pidiendo la devolución de las tres cuotas ya pagadas, y a pesar de haber realizado la anulación de la transacción, la que fue aceptada por el proveedor, continuaron haciendo el cobro de las cuotas, y el 5 de marzo le facturaron la cuarta

cuota la que ya está pagada, y lo mismo sucedió con la quinta cuota, señalando que el mueble fue retirado desde su domicilio el 23 de febrero de 2019. Manifiesta que ante estos hechos, el 10 de enero formalizó una denuncia ante el SERNAC, oportunidad en que el proveedor no acogió lo solicitado por la denunciante, por lo que considerando que estos hechos constituyen infracciones a los artículos 3° letra e), 12, y 23 de la Ley N° 19.496 que transcribe, solicita que en definitiva se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "HITES", representado para estos efectos por don ALFREDO TICONA, ya individualizados, y en mérito a lo expuesto y argumentaciones que esgrime, solicita se le condene al pago de las sumas de \$165.980.-, correspondiente al valor del mueble por ella comprado, y \$14.000.- por el flete hasta su domicilio, por concepto de daño material, y \$400.000.- por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos que detalla, las que pide se paguen con más los reajustes e intereses que esas cantidades devenguen, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas treinta y uno, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Yasmin Lorena Espinoza Cornejo, ya individualizada, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado en autos. La denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda civil interpuestas en autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con expresa condenación en costas. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del denunciado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del denunciado y demandado. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante compareciente ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de fojas 15 y siguientes, y que rolan de fojas 1 a 14 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña, con citación, los documentos señalados en el N° 1 del acta de comparendo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con el mérito de la denuncia infraccional deducida a fojas 15 y siguientes de autos, y documentos acompañados al proceso, de fojas 1 a 14, y 25 a 30, no objetados, se encuentra acreditado en esta causa que con fecha 1° de noviembre de 2018, la denunciante compró al proveedor denunciado un mueble de cocina Casa Ideal, en el precio de \$165.980.- que pagó con su tarjeta Hites, y \$14.000.- por el flete del producto hasta su domicilio, el que recibió debidamente embalado sin que pudiera revisar el contenido del mismo atendido lo imprevisto de la entrega del producto, la que se realizó dos días después de la fecha convenida, presentando éste una pieza dañada. Que, ante esta situación solicitó el cambio del mueble señalándole en el servicio de atención al cliente que debía enviar un correo haciendo el reclamo lo que realizó, y

posteriormente le solicitaron que enviara nuevas fotos pues las anteriores estaban muy borrosas, lo que también realizó pero no recibió ninguna respuesta del proveedor, hasta que telefónicamente le comunicaron que se haría el cambio del producto pero debería esperar un par de semanas pues el producto no estaba en stock, situación que se repitió posteriormente al concurrir al local del denunciado, ocasión en que vio que el mueble en cuestión aún se encontraba en exhibición en una vitrina. Que, ante este incumplimiento solicitó se dejara sin efecto la compra y se le devolviera el dinero pagado, lo que fue aceptado por el proveedor pero igualmente le siguieron cobrando las cuotas mensuales, a pesar que el mueble había sido retirado de su domicilio el 23 de febrero de 2019, por lo que hizo un reclamo en el SERNAC, el que tampoco tuvo un resultado favorable a sus intereses, hechos que considera constituyen infracción a las disposiciones de los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía del proveedor denunciado.

Tercero: Que, con el mérito de la prueba documental rendida en autos por la actora, toda ella apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos expuestos en la denuncia de autos son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en el artículo 24 del referido cuerpo legal, el primero de los cuales establece 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 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”, pues resulta incuestionable que el proveedor denunciado no ha cumplido el contrato de venta del mueble de cocina en cuestión toda vez que entregó el producto embalado sin que la cliente lo revisara para comprobar su buen estado, lo que consta de la declaración de la actora que no ha sido desvirtuada en el proceso por el denunciado. Que, de conformidad con la segunda disposición legal citada por la denunciante, el proveedor y/o sus dependientes han sido, a lo menos, negligentes en su actuar pues debieron haber revisado el producto antes de su entrega para comprobar que se encontraba en buenas condiciones de funcionamiento y, posteriormente, haberse preocupado de atender los reclamos de la actora ante el daño que presentaba el producto, ya sea para cambiárselo por otro artefacto similar o devolverle el valor de su compra, habiendo transcurrido más de ocho meses a la fecha sin haber atendido las quejas de la consumidora debidamente fundadas en los antecedentes antes mencionados, lo que ha sido reiterado con la rebeldía del proveedor denunciado a comparecer en este juicio, situación que ha causado un menoscabo evidente a ésta.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo

3 2

legal, por lo que atendido el mérito de autos y pruebas reunidas en el proceso, condenará al proveedor "HITES COMERCIAL LIMITADA", representado para estos efectos por don ALFREDO TICONA, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 15 y siguientes, doña YASMIN LORENA ESPINOZA CORNEJO, ya individualizada, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "HITES", representado para estos efectos por don ALFREDO TICONA, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación y disposiciones legales que cita, se condene al proveedor denunciado al pago de la suma de \$165.980.- correspondiente al valor del mueble comprado por ella, más \$14.000.- por el flete del producto hasta su domicilio, todo ello por concepto de daño material, y \$400.000.- por daño moral, las que deberán pagarse con los reajustes e intereses que dichas sumas devenguen, y costas de la causa.

Sexto: Que, en el comparendo de estilo el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía de la parte demandada.

Séptimo: Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerandos que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a la Ley N° 19.496 antes señaladas cometidas por el proveedor "HITES COMERCIAL LIMITADA", el tribunal acogerá dicha demanda en cuanto a lo pedido por daño material ordenando el pago a la actora de las sumas de \$165.980.-, correspondiente al precio del mueble comprado por la actora, y \$14.000.- por el flete del mismo, y al pago de la suma de \$200.000.- por daño moral, atendido el perjuicio o aflicción experimentados por la actora como consecuencia de estos hechos, así como las molestias que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado y demandado, y el tiempo invertido en estas infructuosas diligencias en procura del respeto de los derechos que como consumidora le asisten. Que las sumas precedentemente determinadas, devengarán intereses corrientes los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 16 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3° letras e), 12, 23, 24, 27, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se **CONDENA** al proveedor "HITES COMERCIAL LIMITADA", representado para estos efectos por don ALFREDO TICONA, ya individualizados, al pago de una MULTA de

CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos conocidos por el tribunal en este proceso, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa a nombre de la **Municipalidad de Antofagasta**, en el **Departamento de Tesorería Municipal**, 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** interpuesta a fojas 15 y siguientes, por doña YASMIN LORENA ESPINOZA CORNEJO, ya individualizada, y se **CONDENA** al proveedor "HITES COMERCIAL LIMITADA", representado para estos efectos por don ALFREDO TICONA, también individualizados, a pagar a la parte demandante la suma total de \$179.980.- por daño material, y \$200.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional del demandado y/o sus dependientes, de conformidad a lo resuelto en los considerandos que anteceden.

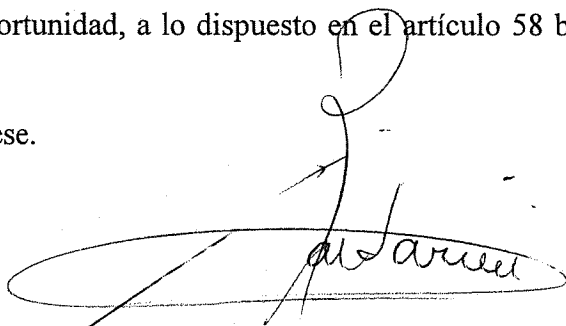
4.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante en el sentido que las sumas determinadas por daño material y por daño moral, devengarán intereses corrientes desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte perdedora 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° 7.333/2019.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

