

Iquique, a veintinueve días del mes de abril del año dos mil diecinueve.

VISTOS

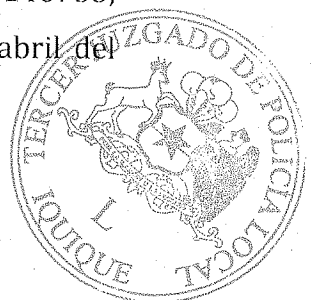
1° A fojas 1 y siguientes, la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña **Flora del Carmen Jara Courtin**, chilena, abogado, Cedula de Identidad y Rol Único Tributario N° 6.157.480-8, domiciliada en calle Sotomayor N° 528 Oficina 404 Edificio Doña Mercedes Iquique, en contra de **Cencosud Retail S.A.**, Rol Único Tributario N° 81.201.000-K representada por su Gerente Zonal Iquique, doña **Loreto Blanca Figueroa Donoso**, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Tarapacá N° 485 Tienda N° 103 de la ciudad de Iquique, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La actora funda su denuncia señalando que el 03 de diciembre del año 2017, compra un juego de dormitorios consistente en una cómoda Manchester y una cama Euro Choco Therap 2P Lorr, en la tienda N° 103 de Almacenes París, ubicada en calle Tarapacá N° 485 de la ciudad de Iquique, pagada con tarjeta Mas París *****0450, boleta electrónica N° 820202775, la suma de \$634.970, 10 cuotas.

Afirma que la entrega efectiva de los productos fue el día 26 de diciembre del 2017, a través de la guía despacho N° 7980974, la que una vez revisado, la cómoda, que consta de cuatro cajones, el primer cajón no tenía la llave, al efectuar el reclamo el gerente de la Tienda, autorizo su uso, a la espera de nuevo producto, que fue efectivo después de un mes.

Sobre lo expuesto, la denunciante en su libelo señala, que transcurrido un tiempo, el 06 de enero del año 2018, concurrió nuevamente a la tienda, entrevistándose con la encargada de sección de muebles, a fin dejar constancia que el colchón tenía un desperfecto, que una vez de comprobado el defecto, le fue cambiado el día 09 de enero de ese mismo año. Sin embargo, a días de entrega del producto, presentó los mismos defectos que el anterior, inconvenientes que fue de conocimiento de la dependiente de la empresa denunciada, quien a través de un mensaje vía WhatsApp, con fecha **17 de abril del 2018**, le fue rechazado.

Siendo así, que a la espera de respuesta del reclamo planteado el 12 de febrero del 2018, a la empresa, se vio obligada a comprar un nuevo colchón, el 17 de marzo del año 2018, mediante boleta electrónica 107098438 por un valor de \$78.301, producto que por su demora en la entrega, interpuso denuncia ante el **Servicio Nacional del Consumidor**, reclamo administrativo N° R2018A2146755, requerimiento que fue acogido parcialmente, que señala que el día 28 de abril del 2018, entrega del producto.



En virtud de lo antes expuesto, presenta denuncia infraccional, y solicita tenerla por interpuesta en contra de Cencosud Retail S.A., Iquique, acogerla, y en definitiva condenarla por contravenir las normas de la Ley N° 19.496, con costas. Fundamenta jurídicamente la acción en el artículo 1°, 3° letra b), 12°, 26°, y 50 y demás disposiciones de la ley N° 19.496.

En cuanto a la acción de indemnización de perjuicios, solicita que se condene a la parte demandada, a la suma de \$4.000.000, correspondiente la suma de \$1.000.000, por daño emergente, valor que tuvo que cancelar por otra cama además de gastos de locomoción para solicitar cambio de cómoda y colchón, y la suma \$3.000.000, por daño moral, por irresponsabilidad de la empresa al vender productos en mal estado, lo que ha causado un detrimento no solo patrimonial, sino emocional, impotencia y frustración que ha padecido por la conducta negligente, más reajustes, intereses, y costas. Fundamenta jurídicamente la acción en los artículos 3 letra e) de la Ley N° 19.496.

2° A fojas 21 a 52, documentos acompañados por la actora a su presentación de fojas 1 y siguientes.

3° A fojas 56, rola declaración judicial de doña Flora del Carmen Jara Courtin, ya individualizada, quien exhortada a decir verdad expuso, que ratifica denuncia de fojas uno y siguientes señalando que día el 03 de diciembre del año 2017, compro un dormitorio en la tienda N° 103 de Almacenes París, ubicada en calle Tarapacá N° 485 de Iquique, según boleta N° 820202775 por la suma de \$634.970, productos que fueron recepcionado el 26 de diciembre del año 2017 mediante guía despacho N° 7980974, uno de los productos, la cómoda, que consta de cuatro cajones, no traía la llave del primer cajón, ante reclamo fue autorizada para utilizarla, después de un mes le fue cambiada. Así también, con el transcurso de los días, la cama tenía desperfecto, razón por la que el 06 de enero de 2018, al interponer reclamo con el proveedor, previa revisión, le fue cambiada el 12 de enero del 2018, el que también contaba con defectos, razón por la que nuevamente interpuso reclamo, siendo rechazada por la empresa el 16 de febrero del año 2018. Ante la demora de respuesta, y habiendo realizado el reclamo del segundo colchón el 12 de febrero del 2018, se vio obligada el 17 de marzo del 2018, comprar un nuevo colchón mediante boleta 1070978438 por la suma de \$78.301, y por la demora de la entrega interpuso denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, proveedor acoge parcial solicitud del cliente, que señala 28 de abril del 2018, entrega del producto.

4° A fojas 57, rola atestado de Sr. Secretario del Tribunal que certifica haber llamado en tres oportunidades, a viva voz, a doña Loreto Figueroa Donoso, quien no concurrió audiencia indagatoria, pese haber sido citado legalmente a tal efecto.

5° A fojas 69, acta de audiencia de contestación conciliación y prueba, realizada con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, doña Flora Jara Courtin y de querellada y demandada civil representada por abogado Marco Antonio Guiza, en calidad de agente oficioso.

La parte querellante y demandante civil, ratifica querrela infraccional interpuesta a fojas uno y siguientes, solicitando que se dé lugar a todo lo solicitado.

La parte querellada y demanda civil contesta por escrito, se tenga como parte integrante del comparendo alegando en primer punto: la inexistencia de infracción al artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496, dado que su representada para dar efectivo cumplimiento a lo estipulado en la garantía legal habría realizado el cambio del producto en dos ocasiones, que obligaban a registrarlos con códigos Sku distintos, que estaba sujetos, a disponibilidad de Stock, la que le fueron informadas a la consumidora con anterioridad, se produjo una demora de 45 días, pese a su conocimiento sobre la demora había hecho reclamo en el Sernac, siendo que la guía de despacho N° 50677772, circunstancia que el producto fue entregado satisfactoriamente a don Alexis Alejandro Valdenegro Jara, en el domicilio de la actora de autos, dando cumplimiento lo acordado con la querellante, por lo que no existe a la fecha interposición de la presente denuncia, obligación pendiente que su representada pudiese mantener con la actora; y, niega que no se haya dado cumplimiento al artículo 20 letra c) de la Ley del Ramo, dado que la demora había sido informada a la consumidora, por lo que tiene pro contestada la querrela y demanda civil solicitando el rechazo en todas sus partes, con costas.

Se recibe la causa a prueba fijándose como Puntos de prueba: 1) efectividad de los hechos denunciados; y, 2) efectividad del daño, naturaleza y monto demandado.

El tribunal llama a las partes a conciliación, esta no se produce. Ambas partes rinden prueba documental, acompañando medios probatorios a fojas 78 a 105 y 69 vta., no se solicita diligencias.

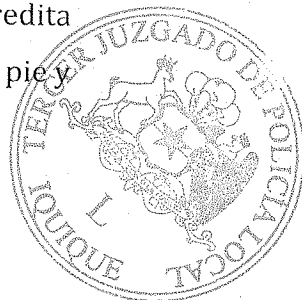
6° A fojas 106, patrocinio y poder, y delega poder.

7° AS fojas 113, rola decreto que cita a las partes oír sentencia.

CONSIDERANDO

En cuanto a la denuncia infraccional

Primero: Que, le ha correspondido a este sentenciador determinar la responsabilidad infraccional de la denunciada, **Cencosud Retail S.A.**, representada por doña Loreto Blanca Figueroa Donoso, ya individualizada, por no haber respetado los términos y condiciones conforme a las cuales se convino el contrato de compraventa, en la especie, esto es, retardo en la entrega física del colchón, 41 días, como lo acredita boleta electrónica N° 1070978438 de fecha 17 de marzo del 2018, pagado con un pie y



dos cuotas, provocando asimismo perjuicios al consumidor derivados de la deficiente calidad del servicio entregado por la empresa

Segundo: Que la querellante aduce, el 03 de diciembre del año 2017, compro un dormitorio en la tienda N° 103 de Almacenes París, ubicada en calle Tarapacá N° 485 de Iquique, según boleta N° 820202775 por la suma de \$634.970, productos que fueron recepcionado el 26 de diciembre del año 2017 mediante guía despacho N° 7980974, de los cuales uno de los productos, la cómoda, que consta de cuatro cajones, no traía la llave del primer cajón, ante reclamo, le fue autorizada para utilizarla, después de un mes le fue cambiada. Así también, con el transcurso de los días, la cama tenía desperfecto, razón por la que el 06 de enero de 2018, interpone reclamo con el proveedor, previa revisión, le fue cambiada el 12 de enero del 2018, siendo así, que el segundo colchón también tenía defectos, interponiendo nuevamente un reclamo, ante el gerente de la tienda y la encargada de muebles, enviándole a la técnico una cotización de otro modelo del colchón, quien le manda un WhatsApp de haber encontrado otro colchón mas caro, solicitándole no pagar la diferencia, solicitud que le fue rechazada, 16 de febrero del 2018. Ante la demora de respuesta, y habiendo realizado el reclamo del segundo colchón el 12 de febrero del 2018, se vio obligada el 17 de marzo del 2018, comprar un nuevo colchón mediante boleta 1070978438 por la suma de \$78.301, que producto del retardo en la entrega interpuso denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, siendo acogida parcialmente la solicitud del cliente, que señala, 28 de abril del 2018, entrega del producto.

Tercero: Que los hechos señalados en el considerando precedente quedan fehacientemente acreditados en virtud del análisis de las probanzas y antecedentes aportados en estos autos conforme a las reglas de la sana crítica, con especial consideración de los que a continuación se indican: a) La denunciada contestando la denuncia, a fojas 70 y siguientes, señala inexistencia de infracción al artículo 3 letra e) de la ley 19.496, ".....dar efectivo cumplimiento a lo estipulado en la garantía legal, habría realizado el cambio del producto en dos ocasiones, que obligaban a registrarlos con códigos Sku distinto, sujetos a disponibilidad de Stock, las que fueron informada con anterioridad a la consumidora, se produjo una demora de 45 días, pese a su conocimiento sobre la materia había hecho reclamo en el Sernac, siendo que la guía despacho 50677772, el producto fue entregado a satisfactoriamente a don Alexis Alejandro Valdenegro...." b) Que la actora pago a la querellada la suma de \$634.970, por la compra de una cama Euro Choco Therap 2P Lorr, Cómoda Manchester y despacho, mediante tarjeta MAS PARIS*****0450, según boleta electrónica 820202775 de 03 de diciembre del 2017, documento que registra el número despacho N°...458, con fecha sugerida entrega, 17 de diciembre de 2017, según consta fojas 21;

c) cotización de fecha 12 de febrero del 2018 de colchón Adapta 6, 2 plazas SK 445408 de 1,50 por 2,0 metros, la suma de \$149.990, rolante a fojas 26; d) La actora pago suma de \$78.301, por compra de nuevo colchón adapta 6, 2 plazas, iniciando la empresa en boleta electrónica 1070978438, inicio cambio de producto, documento que no indica Numero de Despacho y fecha sugerida de entrega del producto, rolante a fojas 29; e) Gerencia Clientes París da respuesta a requerimiento N° R2018A2146755, de fecha 26 de abril del 2018, que entrega del producto se realizara en domicilio del cliente el día 28 de abril del 2018, rolante a fojas 35.

Cuarto: Que la denunciada, en audiencia de contestación y prueba acompañó como medio de prueba, documento que respalda el traslado y entrega efectiva del producto que registra Guía Despacho N° 50677772 de fecha 27 de abril del 2018, a nombre de Flora Jara Courtin, con domicilio en calle Ramírez N° 1559 Dep. 91 Edificio Señorial, Iquique, consistente en 1,00 set maderas-P Lorraine 2,0 PL; 1,00 base Europea Chocolate 2 PL B; 1,00 colchón Adapta 6 2P Long, señala el documento que la guía no importa venta, firmada el 28 de abril del 2018 por don A. Valdenegro Rut N°16.594.042-3, no aporta al proceso antecedente o medio probatorio alguno que permita desvirtuar los documentos antes citados en estos autos.

Quinto: Que respecto a las deficiencias en la calidad del servicio derivadas de la conducta negligente de querellada, éstas han quedado en evidencia del examen de las pruebas a las que alude el considerando tercero, toda vez que habiendo cumplido diligentemente el consumidor con el pago al que estaba obligado, la empresa prestó el servicio, después de 41 días; a mayor abundamiento, lo contestado, a fojas 35, por Javier Echalar, Gerencia Clientes París, a solicitud de reclamo N° 2018ª2146755, informa sin reconocer responsabilidad de los hechos materia del reclamo, señalando que la entrega del producto se realizara en domicilio del cliente el día 28 de abril del 2018, agregando que tienda París, no entrega compensación de ningún tipo.

Sexto: Que con lo relacionado en los considerandos precedentes, este Tribunal ha arribado a la convicción de que la querellada en el caso de autos no respetó los términos y condiciones conforme a las cuales se convino el contrato de venta del producto, y que asimismo provocó menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del servicio otorgado, todo ello derivado de la conducta negligente del proveedor, infringiendo así lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que se hará lugar a la querrela infraccional interpuesta en contra de Cencosud Retail S.A.

B.-En cuanto a la demanda civil

Séptimo: Que la actora solicita en el primer otrosí de su presentación a fojas 1 y siguientes, se condene a Cencosud Retail S.A., a título de indemnización de perjuicios,



correspondiente a daño emergente y daño moral la cantidad que se desglosa: por **daño emergente** al suma de \$ 1.000.000, valor que tuvo que cancelar por otra cama, además del gasto de locomoción para que le informarán si habían solicitado el cambio cómoda y colchón; y por concepto de **daño moral** en la suma \$3.000.000, por venta de producto mal estado , le ha causado detrimento patrimonial y emocional.

Octava: Que acreditada la conducta infraccional de Cencosud Retail S.A., se hace necesario determinar la efectividad de los perjuicios causados a la actora, y a la cuantía de estos. A este respecto en cuanto al daño emergente, la demandante civil solo logra acreditar mediante el documento de fojas 29, el gasto en que incurrió por la compra del nuevo colchón adquirido a través de contrato el día 17 de marzo del 2018, con el correspondiente pago mediante la tarjeta de crédito N° *****0450 por la suma de \$78.301, por lo que se dará a lugar la devolución de la suma de dinero pagada en la adquisición del producto.

Noveno: Que respecto a la indemnización por concepto de **Daño Moral**, se compensa por la vía pecuniaria, las molestias y frustraciones que ha padecido una persona, derivado del incumplimiento de obligaciones sean contractuales o extracontractuales. Así las cosas y, analizadas las probanzas, conforme a lo expuesto en los acápites precedentes, ha quedado meridianamente claro que Cencosud Retail S.A., con su incumplimiento contractual, provocó molestias, frustraciones y menoscabo al actor, como se acredita en informe del Psicólogo don Nelson Cortés Riquelme, a fojas 37, al no poder usar el bien adquirido. Por este razonamiento, este sentenciador dará lugar a lo petitionado, sólo en cuanto signifique con ello un lucro, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, sobre protección al consumidor, por lo que este sentenciador acogerá parcialmente la indemnización por concepto daño moral, la que se avalúa en forma prudencial, de acuerdo a las facultades de esta magistratura, en la suma de \$150.000.

Y Visto además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3° letra d) y e); 12; 23; 24; y 50 y siguientes, todos de la Ley N° 19.496; Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

RESUELVO

A.-En lo infraccional

a. **Condénese a Cencosud Retail S.A.**, Rol Único Tributario N° 81.201.000-K representada por su Gerente Zonal Iquique, doña **Loreto Blanca Figueroa Donoso**, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Tarapacá N° 485 Tienda N° 103 de la ciudad de Iquique, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a **10 Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autor de las infracciones a la Ley de

Consumidor descritos en los artículos 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, no dar cumplimiento a contrato celebrado, causando menoscabo al consumidor, por lo que se reprocha profundamente su conducta.

b. La multa deberá ser pagada en Tesorería Regional de Tarapacá Iquique, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, librese orden de reclusión por el término legal, por vía de sustitución y apremio, en contra del representante de Cencosud Retail S.A., doña Loreto Blanca Figueroa Donoso.

B.-En lo civil

a.- **Acójase** la demanda civil interpuesta a fojas 01 a 20, en cuanto se condena a **Cencosud Retail S.A.**, Rol único Tributario N° 81.201.000-K, representada por doña **Loreto Blanca Figueroa Donoso**, a restituir a doña Flora Jara Courtin, domiciliada en calle Sotomayor N° 528 oficina 404 Edificio doña Mercedes Iquique, por concepto de lo pagado por la compra del bien que le fuera vendido, la suma de \$78.301 por concepto de daño emergente; cantidad que deberá restablecerse debidamente reajustada, en conformidad a la variación experimentada el índice de Precio al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la compra de autos y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva y, al pago de los intereses corriente, para operaciones reajustables, que se calcularán desde el día de notificada la demandada civil de autos hasta el día de su efectivo pago.

b.-Se condena a **Cencosud Retail S.A.**, al pago de la suma de \$150.000, por vía de indemnización por concepto de daño moral, dado las molestias frustraciones que ha tenido que soportar, al verse privada de usufructuar del bien adquirido y que le fuera vendido sin las condiciones que tuvo a la vista al adquirirlo, cantidad que deberá solucionarse debidamente reajustada, conforme a lo ordenado en la letra a) precedente y, al pago de los intereses corrientes, para operaciones reajustables, que se calcular desde el día de notificada la demandada civil de autos hasta el día de su efectivo pago.

c.- No se condena en costas, al no haber resultado del todo vencido.

d.- Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por la Sra. Secretario Abogado doña Jessie A. Giaconi Silva.-

