



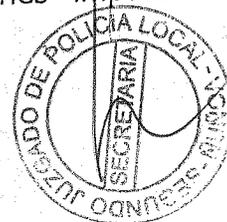
Rol N° 52.774-2019-3

Ñuñoa, veintisiete de noviembre de dos mil diecinueve

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a **fs. 15**, por querrela interpuesta por **CAROL NICOLL MATURANA GALLEGUILLOS**, chilena, soltera, tecnóloga médico, cédula de identidad N° 16.552.865-4, domiciliada en calle Suárez Mujica #411, Dpto. 1108, comuna de Ñuñoa; en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, Rut N° 96.874.030-K, representada legalmente por **MANUEL JOSÉ SEVERÍN LARRAÍN**, gerente general, todos con domicilio en Av. Santa Clara #207, comuna de Huechuraba. Funda su acción por infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 04 de junio de 2019, navegando en la página web habilitada por la empresa signada (www.lapolar.cl), encontró en oferta un sofá modelo "Seccional Musso Supreme 3-2", marca Casanova, cuyo precio normal era de \$779.990, mientras que el monto ofertado en ese momento era de \$31.990 por cada artículo. De esta forma y ante tal oportunidad, decidió adquirir dos unidades por un valor total de \$83.960, flete incluido, pagando con su tarjeta de débito y recibiendo los comprobantes por ambas transacciones y sus respectivas facturas electrónicas; los muebles debían ser entregados el día 25 de junio en su domicilio, sin embargo, estos nunca llegaron. Agrega que tras dar aviso oportuno al proveedor de la situación, se limitaron a señalar que anularían la compra por un error de procesamiento de la dirección de despacho, lo que objetó por improcedente. Acto seguido, sostiene que la operadora le cortó la llamada. En ese contexto, ingresó un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, instancia en la cual la empresa comunicó por escrito que hubo un error evidente en el producto ofertado y el precio informado, además le habrían atribuido un intrínseco ánimo de lucro por el solo hecho de comprar más de un producto. Por el primer otrosí de la misma presentación, dedujo demanda civil en contra de la empresa signada por la suma de \$1.579.960, por daño emergente; y \$500.000, por daño moral. Dichas acciones aparecen válidamente notificadas a **fs. 21**, en virtud de lo cual la parte querrelada por intermedio del abogado Paulo García-Huidobro Honorato, hizo sus descargos por escrito rechazando tajantemente las supuestas infracciones imputadas a su representada, según consta a **fs. 26**.

CONFORME CON SU ORIGINAL



SEGUNDO: Que, a **fs. 55**, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia del abogado David Cornejo Lahaye, representando a la querellante y demandante Carol Maturana Galleguillos; y del abogado Felipe Savron Carrasco, por la parte querellada y demandada de EMPRESAS LA POLAR S.A. La parte de Maturana Galleguillos ratificó acciones deducidas, solicitando que sean acogidas en todas sus partes, con costas. A su turno, la empresa de retail contestó mediante escrito agregado a **fs. 31** y sgtes., acciones intentadas en su contra, solicitando se tenga como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo. En cuanto a la prueba documental, la demandante reiteró antecedentes acompañados en su libelo y que rolan de **fs. 1 a 14**. A continuación, acompañó dos fotocopias de sentencias. Por su parte, la demandada aportó copia de respuesta de reclamo ante el SERNAC y que consta a **fs. 53 y 54** de autos. Cabe señalar que ninguno de los antecedentes aportados en la especie fue objetado u observado por la parte contra la cual se hicieron valer. Los comparecientes no rindieron prueba testimonial y tampoco formularon peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales, quedando los autos para dictar sentencia a **fs. 56**.

TERCERO: Que, en la presente causa existe un hecho no controvertido que consiste en que doña Carol Maturana Galleguillos compró en el sitio de internet www.lapolar.cl, dos sofás modelo "*Seccional Musso Supreme 3-2*", marca Casanova, en \$31.990 cada uno de ellos, con un recargo de \$9.990 por despacho a domicilio.

CUARTO: Que, en base a este hecho, la decisión de la litis exige verificar si, de acuerdo a los fundamentos de la Sra. Maturana Galleguillos, en la compra celebrada con EMPRESAS LA POLAR S.A., el proveedor respetó los términos y condiciones pactadas en la venta del bien ofrecido; y de no ser así, establecer si su actuar negligente afectó los derechos de la consumidora, causándole menoscabo.

QUINTO: Que, en consecuencia, con la querrela de fs. 15, acorde al análisis de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista y demás antecedentes allegados al proceso, que este sentenciador aprecia y pondera de conformidad a las reglas de la sana crítica, esto es, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, ha arribado a la convicción que la acción infraccional impetrada por doña Carol Maturana Galleguillos carece de los elementos de juicio suficientes que permitan acreditar en forma fehaciente e indubitada la veracidad

CONFORME CON SU ORIGINAL



de las infracciones que le achaca a EMPRESAS LA POLAR S.A., esto es, no consta en autos ninguna prueba determinante e irrefutable que corrobore a ciencia cierta y sin lugar a equívocos las imputaciones formuladas en contra de aquel proveedor. No obstante lo anterior, a juicio de este sentenciador, no se dan los presupuestos para declarar temeraria la acción infraccional impetrada por la consumidora, toda vez que tuvo motivo plausible para litigar en autos.

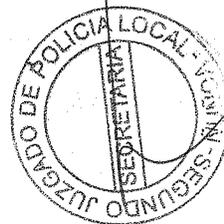
SEXTO: Que, a mayor abundamiento no ha existido vulneración por parte de EMPRESAS LA POLAR S.A., a la normativa del consumidor vigente, dado que ha quedado de manifiesto que el precio ofertado por los productos adquiridos era irrisorio e ilógico, impidiendo atribuir una supuesta negligencia del proveedor en la publicación del precio de un bien específico, dado que resulta inverosímil que el valor unitario de un mueble de buena calidad haya sido rebajado en un 96% sin que se hubiere producido un error involuntario de por medio en el instante en que se publicó su venta en la web, lo que gatilló que la consumidora aprovechara, con justa causa o no, de adquirir dos sofás. Esto último, deja en evidencia que la Sra. Maturana Galleguillos -a sabiendas- intentó beneficiarse de una publicación en internet que no se ajustaba a la realidad. Cabe hacer presente, también, que el día en que se adquirieron los productos no está vinculado con una fecha comercial especial, o sea, bajo el contexto del denominado: "Cyberday", "CyberMonday", "BlackFriday", o eventos similares, en los cuales sucede que las ofertas de algunos artículos alcanzan precios con grandes descuentos, muy convenientes para los clientes y potenciales compradores. Por lo tanto, no cabe sino concluir que deberá dictarse sentencia absolutoria.

SÉPTIMO: Que, atendida la conclusión a que ha arribado este sentenciador y que se expuso en los considerandos precedentes, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el primer otrosí de fs. 15, deberá ser rechazada en su totalidad. En este contexto, preciso es señalar que en cuanto al **daño emergente** reclamado es incomprensible que la actora exija la devolución del pago por el valor real de cada sofá (\$779.990) cuando lo que efectivamente desembolsó fue una suma del todo menor, \$31.990, junto con el coste del flete por el despacho y entrega de los productos, \$9.990. Luego, respecto al **daño moral**, el cual puede ser definido como *aquel que consiste en el pesar, dolor o molestias que sufre una persona, en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, producto de la conducta negligente o dolosa de otra.* O

también, como *aquel que causa la lesión no sólo a bienes como el honor y la privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros, entre otras metas.* Ahora bien, es menester anotar que, como resulta demostrado en autos, la compra virtual lleva envuelta exclusivamente derechos o intereses de orden patrimonial. Por lo mismo, para que pudiese demandarse una eventual reparación del daño moral era indispensable que se hubiese probado fehacientemente, por un lado, que en concreto la compra referida llevaba envuelta derechos o intereses de tipo extrapatrimonial que, en caso de incumplimiento pudiese generar afectaciones de orden no económico y, por otro, que existiera una violación contractual que hubiere afectado tales derechos e intereses. Sucede que en la situación que se examina ninguna de esas dos condiciones se encuentran justificadas de modo alguno. En este orden de ideas, en el caso subjudice no existe prueba alguna que demuestre la incorporación de esos derechos e intereses extrapatrimoniales al momento de adquirir los sofás, perfeccionando en apariencia el contrato por medios electrónicos, por cuanto si bien hubo aprobación de la transacción por parte de la demandada, no es menos cierto que dicha compra estaba viciada en su origen, esto es, el precio publicado por el artículo era errado. Finalmente, tampoco existe en la especie prueba alguna tendiente a demostrar que lo que se reclama a título de daño moral sea una afectación distinta a la simple molestia o perturbación propia de todo incumplimiento contractual, si es que lo hubo. En tal sentido, es dable puntualizar que la sola infracción de un contrato no da lugar a una reparación por daño moral porque la sola impotencia, rabia o desagrado que le genera al comprador la transgresión no es suficiente para configurarlo como tal. De contrario, se llegaría al exceso de que todo -aparente- incumplimiento en el marco mencionado generaría un daño moral, dado que esas consecuencias son propias a toda conculcación.

OCTAVO: Que, con todo, una vez ejecutoriada esta sentencia, es indudable e indispensable que el proveedor restituya íntegramente el monto pagado por la consumidora al momento de efectuar la compra, es decir la suma total de \$83.960, por la vía más simple y expedita.

CONFORME CON SU ORIGINAL



Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 12, 23, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y artículos 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **no ha lugar** a la querrela infraccional de lo principal de fs. 15. En consecuencia, se **absuelve** a **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, representada legalmente por **MANUEL JOSÉ SEVERÍN LARRAÍN**, ambos ya individualizados, de toda responsabilidad en los hechos investigados en esta causa.

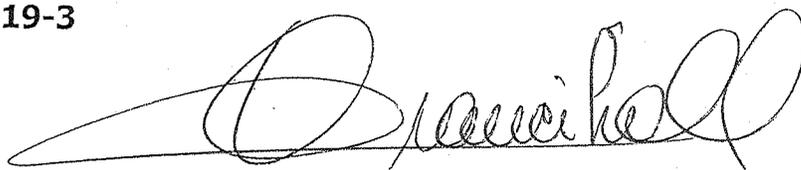
2.- Que, **se rechaza** la acción civil incoada por el primer otrosí de fs. 15.

3.- Que, sin perjuicio de lo resuelto, **se ordena** a **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, representada legalmente por **MANUEL JOSÉ SEVERÍN LARRAÍN**, reembolsar la suma única y total de \$83.960 a **CAROL NICOLL MATURANA GALLEGUILLOS**, debiendo dar cuenta de ello dentro de décimo día de ejecutoriado este fallo.

4.- Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 52.774-2019-3



**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A.
AUTORIZA LA SRA. DANITZA REYES PAVEZ, SECRETARIA ABOGADA (S).-**

