Rol N° 40.745-1-2018

Vitacura, a tres de junio de dos mil diecinueve

VISTOS,

- Que, a fojas 15 y siguientes de autos, **CARLOS ROGERS ERRÁZURIZ,** Empleado, domiciliado en Los Estanques N° 9584, comuna de Vitacura, quien en lo principal, interpone querella infraccional en contra de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, representado por su gerente general, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, don **RODRIGO CRUZ MATTA**, ambos domiciliados en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que expone; que el día 01 de octubre de 2018 ingresó al sitio web www.lider.cl utilizando el usuario de su esposa Marienka Elena an der Fuhren Vargas y realizó una compra con despacho a su domicilio particular. Señala que el pedido quedó registrado bajo la orden N° 08355787409 y se solicitó el despacho para el día viernes 05 de octubre de 2018 entre las 09:00 y 12:00, agrega que pagó mediante su tarjeta de crédito personal VISA emitida por CMR Falabella terminada en los números 3161. Señala que el día 05 de octubre de 2018, la empresa se comunicó telefónicamente con su esposa y le indicó que el pedido ya estaba en ruta y sería entregado ese día. Luego de que el pedido no llegara durante la mañana, debió pedir a la asesora del hogar que se quedara durante la tarde a esperar el pedido, lo que implicó para él un costo no contemplado. Agrega que, durante los días siguientes fue imposible reclamar telefónicamente pues sacaron de la página web el teléfono de reclamos. Señala que, luego de esperar por tres días la llegada de la mercadería pagada, debió el día 08 de octubre de 2018, interponer un reclamo en el SERNAC, el cual quedó bajo el número de caso R2018W2497325, agrega que el denunciado se comunicó con ellos varios días después, indicando que devolverían el dinero a la misma tarjeta de crédito con que se realizó el pago, misma información que entregaron al SERNAC por lo cual este servicio dio por cerrado el caso, sin embargo refiere que la devolución del dinero nunca fue realizada. Por tanto, de conformidad a los artículos 3 letras e), 12, 19,

20 letras a) y b), 23, 50 A, B y C de la Ley N° 19.496, solicita a S.S. tener por interpuesta querella infraccional en contra del proveedor individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el articulo 24 de la Ley 19.496, con costas. Que, en el primer otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, representado por su gerente general, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, don **RODRIGO CRUZ MATTA**, ambos domiciliados en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, en virtud los mismos fundamentos de hecho y derecho que expuso en la querella infraccional; solicitando se condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de: **a)** $64.090, por concepto de daño emergente; y **b)** 25 UF, por concepto de lucro cesante ya que debió pedir dos dias libres en su oficina sin goce de sueldo, para la tramitación del reclamo respectivo, en consecuencia solicita una indemnización de perjuicios por un monto total de $755.000, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas;

- Que, a fojas 24 y siguiente de autos, con fecha 10 de enero de 2019, rola presentación de la abogada **KARIN ROSENBERG DUPRÉ**, en representación de la denunciada **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA (LÍDER.CL),** quien, en lo principal, presta declaración indagatoria, señalando que: **1.-** En relación a los hechos denunciados pueden indicar que a su parte no le consta ninguna compra realizada en el portal de internet de su mandante del actor don Carlos Rogers, señala que si registra una compra realizada por doña Marienka an der Fuhren Vargas, el dia 01 de octubre de 2018. **2.-** Que, dicha compra sin embargo no logró ser gestionada, pero si fue contabilizada con fecha 06 de enero de 2018, por lo que el día 19 de diciembre de 2018 su mandante procedió a anular el cargo realizado por dicha suma, informando de ello a Transbank (número de solicitud AN00442581). **3.-** Que, en virtud de lo

expuesto pueden asegurar que su mandante no ha infringido la Ley 19.496; en el primer otrosí, asume patrocinio y poder; en el segundo otrosí, acompaña documento; en el tercer otrosí, delega poder;

Que, a fojas 28 y siguientes de autos, con fecha 12 de marzo de 2019, se lleva a efecto, comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante **CARLOS ROGERS ERRÁZURIZ,** por sí, y la parte querellada y demandada **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA,** representada por el abogado **GONZALO FRELIJJ VÁSQUEZ.** Instancia en la cual, la parte de **CARLOS ROGERS ERRÁZURIZ**, ratificó en todas sus partes querella y demanda civil interpuesta a fojas 15 y siguientes de autos, señalando a S.S. que, respecto del dinero de la compra realizada, éste fue devuelto el dia 19 de diciembre de 2018, después de notificada la querellada respecto de la citación a prestar declaración indagatoria. A su vez, la parte de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA,** ratificó íntegramente su declaración indagatoria presentada ante S.S. con fecha 10 de enero de 2019. Adicionalmente formuló descargos a la querella infraccional de autos, haciendo presente en primer término que efectivamente existió un inconveniente respecto de la entrega de los productos comprados por el Sr. Rogers, no obstante, lo anterior, tal como reconoce el querellante, procedió a hacer devolución del importe pagado en la fecha antes dicha. Por lo anterior, estiman que a la luz de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, no existiendo daño alguno al consumidor, solicitando la absolución de su representada de toda multa, y en subsidio la imposición de una sanción pecuniaria en su tramo mínimo. Señala que, en cuanto al aspecto civil, y no obstante, no haber sido notificado legalmente de la demanda entablada, y sin que la presencia de esta parte en el comparendo de estilo importe la notificación tácita del libelo pretensor, y dejando expresa constancia que la contestación de la demanda que se efectúa en este acto para resguardar debida y efectivamente los intereses de su representada, hace presente en primer término que, según lo expuesto en el párrafo que antecede, no existe daño emergente alguno y en cuanto al lucro cesante reclamado, alegan que en atención al tiempo tomado para la tramitación del

reclamo y por cierto como consta a fojas 06 de autos, fue tramitado via internet, correspondiendo la prueba en todos los extremos del rubro indemnizatorio reclamado a la parte demandante de autos quien deberá rendir prueba a tal objeto conforme a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil. Se rindió prueba documental y no se formularon peticiones;

- Que, a fojas 32 de autos, con fecha 06 de mayo de 2019, se ordenó traer los autos a la vista para dictar Sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

1.- Que, de las alegaciones y antecedentes allegados al proceso, constituyen hechos no controvertidos por las partes, los siguientes: **a)** Que, la querellante, adquirió con fecha 01 de octubre de 2018, a través de la página web www.lider.cl, correspondiente a **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, la cantidad de veintiocho productos bajo la orden de compra N° 08355787409, por un valor total de $64.090, los que debian ser despachados a su domicilio particular; **b)** Que, la compra respectiva, no fue despachada ni entregada por el proveedor en el domicilio del querellante y demandante en autos; **c)** Que, **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA,** procedió a realizar la devolución del dinero asociado a la compra, con fecha 19 de diciembre de 2018;

2.- Que, la parte querellante y demandante para acreditar y fundamentar sus dichos acompañó los siguientes documentos, **no objetados por la contraria**: **1)** Copia de la compra realizada por internet con fecha 01 de octubre de 2018 a través de la página web www.lider.cl, rolante a fojas 01 y siguientes de autos; **2)** Copia del historial de múltiples reclamos realizados ante el SERNAC respecto del caso R2018W2497325, rolante a fojas 06 de autos; **3)** Copia de respuesta al reclamo realizado en SERNAC por parte de LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LTDA., donde señalan un plazo de 7 días para la otorgar solución, ello con fecha 15 de octubre de 2018, rolante a fojas 07 de autos; **4)** Copia del Estado de Cuenta Visa CMR

Falabella, donde figura el comprobante de cargo realizado en su tarjeta de crédito, en razón de la compra con Lider.cl, rolante a fojas 08 y siguientes de autos; 5) Copia de Liquidaciones de sueldo de los meses de julio, agosto y septiembre del año 2018, correspondientes a Carlos Rogers Errázuriz, rolantes a fojas 12 y siguientes de autos;

3.- Que, la parte querellada y demandada, para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, **no objetados por la contraria: 1)** Certificado emitido por Transbank a nombre de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, dando cuenta de la anulación del monto de $64.090 (sesenta y cuatro mil noventa pesos), relacionado con una venta efectuada el día 06 de octubre de 2018, a través de la página "LIDER CL", efectuada por la parte querellante y demandante de autos;

4.- Que, de las alegaciones y reclamos de la querellante de autos, esta sostiene que, el día **01 de octubre de 2018** ingresó a la página web www.lider.cl y realizó una compra de veintiocho productos asociados a la orden de compra N° 08355787409, por un valor total de $64.090, los que fueron pagados mediante tarjeta de crédito VISA CMR Falabella, agrega según los mismos antecedentes asociados a la compra respectiva, el proveedor **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA,** señalaba que la fecha de despacho y entrega se realizaría el día **05 de octubre de 2018** entre las 9 y 12 horas. Señala que, luego de esperar durante tres días el despacho de la compra respectiva, decidió realizar con fecha **08 de octubre de 2018**, un reclamo a través del portal del SERNAC, asignándole el número de caso R2018W2497325. Que, el día **15 de octubre de 2018,** SERNAC le remite copia de la carta de respuesta que el Servicio al Cliente de Walmart Chile redactó en relación a su caso en la cual se señala de manera textual: ***" (...) Al respecto y luego de examinar los antecedentes del caso, podemos manifestar que lamentamos la situación y los hechos derivados de la misma; entregamos la información al departamento correspondiente, como oportunidades de mejora, con el fin de evaluar lo ocurrido y realizar a la brevedad***

los ajustes que se estimen necesarios para asegurar una experiencia de compra de excelencia a todos nuestros clientes. Asimismo, se informa que su solicitud ya fue gestionada, y el monto será abonado al mismo medio de pago con el cual cancelo en un plazo de siete días hábiles, a lo que nuestro cliente manifestó conformidad. (...)". Que, transcurrido el plazo de siete días hábiles establecidos por el proveedor para proceder a la anulación de la compra y la correspondiente devolución del dinero, éste no fue cumplido, por tanto, con fecha **26 de noviembre de 2018,** el querellante y demandante en autos interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios respectiva;

5.- Que, según comprobante de compra electrónica, realizada a través de la página web www.lider.cl, orden N° 08355787409, rolante a fojas 01 y siguientes de autos, la querellante adquirió con fecha **01 de octubre de 2018**, un total de veintiocho productos, con el proveedor **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, por un valor total de $64.090 (sesenta y cuatro mil noventa pesos);

6.- Que, consta en autos según declaración del querellante y demandante de fojas 28 de autos, y a través de comprobante emitido por Transbank de fojas 27 de autos, que la anulación de la compra realizada a **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA,** fue procesada recién con fecha **19 de diciembre de 2018**, existiendo, por tanto, un evidente retardo en la anulación y correspondiente devolución del dinero respectivo;

7-. Que, adicionalmente la querellante argumenta, que, al momento de realizar la compra del producto, el proveedor se comprometió con que el despacho y entrega de los productos se realizaría con fecha **05 de octubre de 2018**, entre las 9 y 12 horas, **fecha que no fue cumplida, toda vez que los productos nunca llegaron hasta su domicilio.** Que, luego de tres días sin recibir la compra respectiva, **realizó** con fecha **08 de octubre de 2018, un reclamo a través del portal del SERNAC,** institución que le remitió carta de respuesta por parte de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA,** con fecha **15 de octubre de 2018,** a través de

la cual señalaban, que anularian la compra y procederían a la devolución del dinero en un **plazo de siete días hábiles, plazo que tampoco fue cumplido por el proveedor;**

8.- Que, los **artículos 1° N°1 y 2, de la Ley N° 19.496** disponen: **Artículo 1°.-** "*La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por:* ***1.- Consumidores o usuarios:*** *las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.* ***2.-Proveedores:*** *las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.*";

9.- Que, de conformidad al **artículo 1, N°1 y 2** de **Ley 19.496,** en el caso de marras, la **querellante** es una persona natural que contrató con el querellado, la compra a través de internet de veintiocho productos, para disfrutarlos como destinatario final, en virtud de un acto jurídico oneroso, adquiriendo por tanto este la calidad de **consumidor;** que, el querellado, por su parte, desarrolla habitualmente la actividad de venta y distribución de este tipo de productos a consumidores, por las que cobra un precio, adquiriendo el querellado, por tanto, la calidad de **proveedor;**

10.- Que, en relación al **artículo 12 de la Ley N° 19.496,** esta descansa sobre importantes principios rectores del derecho, entre estos, el **principio de la buena fe, que debe imperar en las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, y que se encuentran recogidos en las disposiciones de la Ley N° 19.496, como asimismo garantizados en nuestra Constitución Política;** que, conforme a este principio, y de conformidad al artículo 12 de la Ley N° 19.496, el cual señala que: "*Todo*

proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme con las cuales se hubiere ofrecido convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". En este caso, el proveedor se obligó a entregar al comprador una cantidad determinada de productos, para ser usados conforme a su naturaleza, pero que, sin embargo, dichos productos nunca fueron despachados ni recepcionados en el lugar definido para la entrega al momento de realizar la compra respectiva, no respetando el proveedor los términos pactados previamente, toda vez que no se realizó el despacho de los productos adquiridos y pagados, incumpliéndose con los términos de entrega, con los plazos y tiempos comprometidos, infringiéndose así por tanto el señalado principio de la buena fe;

11.- Que, es así como, la Corte de Apelaciones de Concepción, en su fallo Rol 720-2015, de fecha 24 de febrero de 2016, se ha pronunciado en relación a que constituye una infracción que genera un menoscabo al consumidor la infracción al deber de entregar en tiempo y forma los bienes que ofrece a través de medios electrónicos, obligación que resulta consustancial, inherente y esencial en este tipo de contratos, al disponer en sus considerados quinto, sexto y séptimo, lo siguiente: ***"Quinto:*** *Que, de lo que se viene razonando se colige que Falabella Retail S.A. celebró con don Cristian González Saldivia un contrato de compraventa a través de medios electrónicos que recayó en la compra de dos bicicletas HotWheels de colores negro y rojo, que el precio pactado fue cargado en el estado de cuenta CMR Falabella de titularidad del señor González Saldivia, y que, finalmente, los bienes objeto del contrato no fueron entregados en la forma y condiciones convenidas;* ***Sexto:*** *Que, no existe antecedente probatorio alguno que permita rebatir los dichos y la prueba del denunciante, como tampoco existe antecedente probatorio alguno que permita tener por cumplida la obligación del denunciado de entregar las bienes objeto del negocio de consumo a que se hace referencia en estos autos;* ***Séptimo:*** *Que, de esta manera, lleva razón el Servicio Nacional del Consumidor al sostener que Falabella Retail S.A. ha obrado de forma negligente al incumplir su deber de entregar en tiempo y forma los bienes que ofrece a través de medios electrónicos, obligación que*

resulta consustancial, inherente y esencial en este tipo de contratos, lo que ha causado un menoscabo al consumidor, incurriendo en la infracción prevista en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496, por lo que corresponde acoger la denuncia y resolver en consecuencia";

12.- Que, a su vez, el **artículo 13 de la Ley 19.496** señala que: *"Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas"*, cuestión que efectivamente ocurrió en el caso de marras, toda vez que los bienes adquiridos mediante la compra electrónica realizada por el querellante, no fueron entregados por el proveedor, sumado a ello, no existió justificación alguna que permitiera determinar la razón del incumplimiento, procediendo sólo después de aproximadamente dos meses de realizada la compra, a anular la orden de compra respectiva y restituir los dineros asociados a la misma, lo cual se constata y queda establecido en autos, mediante carta remitida por Transbank a la querellada, recién con fecha 19 de diciembre de 2018, rolante a fojas 27 de autos;

13.- Que, resulta fundamental considerar lo señalado por la Corte de Apelaciones de Santiago en su fallo Rol 409-2015, de fecha 30 de junio de 2015, al pronunciarse en relación al derecho de seguridad en el consumo y el deber de profesionalidad del proveedor, al disponer en sus considerandos octavo y noveno, lo siguiente: ***"Octavo:*** *Que asimismo se invoca por apelante y denunciante, infracción al artículo 23 de la Ley de los Derechos de los Consumidores. Tal disposición exige negligencia en el actuar del proveedor que causa menoscabo al consumidor por defectos del bien o servicio que constituye la transacción. En este acápite se alude a la existencia de un deber de profesionalidad derivada de la habitualidad del giro comercial de la denunciada, que debió cumplir, lo que no hizo. Dicha norma se concreta frente a la denuncia del particular señor Lorenzen que vio afectado su patrimonio por conducta de un tercero que intervino su cuenta rut y logro girar los dineros que en ella existían;* ***Noveno:*** *Que el denunciado, en consideración a las normas de seguridad y operación de los cajeros automáticos, tiene un deber de profesionalidad y una especialización con la que no cuentan los*

consumidores y por ello se hace imprescindible que adopte las medidas de resguardo necesarias para evitar errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones o análogos en el sistema de ejecución y funcionamiento, cuya adopción en el caso, fueran o inidóneos o insuficientes",

14.- Que, de acuerdo a lo señalado anteriormente, respecto al deber de profesionalidad que debió haber aplicado la querellada y demanda en autos, en razón de la habitualidad con que desarrolla su giro comercial y su evidente expertis en el mercado o rubro comercial en el que se desempeña, generando así una alta expectativa en los consumidores por su seguridad en la prestación, resulta evidente que en el caso de autos, no implementó todas las medidas y resguardos a la hora de dar cumplimiento a su obligación de venta y distribución de la compra realizada por el querellante y demandante en autos, lo cual es reconocido de manera expresa por el proveedor a fojas 07 de autos, señalando lo siguiente: ***"Al respecto y luego de examinar los antecedentes del caso, podemos manifestar que lamentamos la situación y los hechos derivados de la misma; entregamos la información al departamento correspondiente, como oportunidades de mejora, con el fin de evaluar lo ocurrido y realizar a la brevedad los ajustes que se estimen necesarios para asegurar una experiencia de compra de excelencia a todos nuestros clientes.",*** quedando así de manifiesto el incumplimiento respectivo;

15.- Que, el **Artículo 23 de la Ley N° 19.496, dispone:** "*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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*"; y por su parte el **Artículo 24 del señalado cuerpo legal, señala:** "*Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.*"

16.- Que, conforme a los considerandos precedentes, el proveedor, **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA,** infringió los artículos **12 y 13 de la Ley N° 19.496,** toda vez que no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció y convino con el consumidor la entrega de los bienes adquiridos, ya que tal como consta en autos, señaló que el plazo de despacho y entrega de la compra realizada, sería con fecha **05 de octubre de 2018**, fecha que, además de no ser cumplida en la oportunidad convenida previamente por las partes, nunca fue concretada, procediendo a la anulación de la compra sin entregar razones del respectivo incumplimiento al querellante y demandante en autos, señalando además que la devolución del dinero pagado se realizaría en un plazo de siete días hábiles, plazo que fue nuevamente incumplido por la querellada y demandada;

17.- Que, las circunstancias alegadas en su defensa por la querellada no se encuentran suficientemente acreditadas en autos y aunque ellas así hubiesen ocurrido en los hechos denunciados, no podrían considerarse como circunstancias justificantes o exculpantes, toda vez que la Ley N° 19.496 es clara y expresa al disponer las obligaciones a que están sujetos los proveedores en sus relaciones comerciales con los consumidores, las cuales según se expresan en los considerandos precedentes fueron infringidas;

18.- Que, atendido lo dispuesto en el **artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287**: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica"*, y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, *"Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador"*;

19.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

20.- Que, en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA.**, ha infringido los **artículos 3 letra b), 12, 13 y 23 en relación el artículo 24 de la Ley N° 19.496**, al vender mediante la página web www.lider.cl, la cantidad de veintiocho productos bajo la orden de compra N° 08355787409, por un valor total de $64.090, los que debían ser despachados al domicilio particular del querellante y demandante en razón de los plazos y términos establecidos al momento de la venta, cuestión no fue realizada por el proveedor, según consta en autos, razones por las cuales, este sentenciador procederá a acoger la querella infraccional, rolante a fojas 15 y siguientes de autos, condenando a la querellada al pago de una multa por la infracción incurrida, en la forma como se dispondrá en la parte resolutiva de esta sentencia;

21.- Que, sin perjuicio de que la querellante y demandante civil, no notificó la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas, a la parte de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, éstas acciones se entenderán notificadas en virtud de lo dispuesto en el **Artículo 55 inciso 1 del Código de Procedimiento Civil**, el cual señala: *"Aunque no se haya verificado notificación alguna o se haya efectuado en otra forma que la legal, se tendrá por notificada una resolución desde que la parte a quien afecte haga en el juicio cualquiera gestión que suponga conocimiento de dicha resolución, sin haber antes reclamado la falta o nulidad de la notificación"*. En efecto, como ha señalado la Corte Suprema, *"si bien la Ley 18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local contempla normas especiales para las notificaciones que se*

deban efectuar en dichos juicios, es lo cierto que tiene también aplicación en estos procedimientos lo prevenido en el artículo 55 del Código de Procedimiento Civil, que establece la notificación tácita y que debe, en silencio de la señalada Ley 18.287, aplicarse supletoriamente conforme lo previene el artículo 1° del Código de Procedimiento Civil...". (Repertorio de Legislación y Jurisprudencia Chilenas, Código de Procedimiento Civil Tomo I, Editorial Jurídica de Chile, 4° Edición, 2011). En consecuencia, el hecho de que la querellada y demandada haya prestado declaración indagatoria, comparezca al comparendo de conciliación, contestación y prueba, presentando descargos, supone un conocimiento real de las acciones deducidas en su contra, por lo que, en la especie, no queda más que concluir que ha operado la notificación tácita de la querella infraccional y de la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuestas en contra de la parte de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA.**

EN EL ASPECTO CIVIL:

22.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querellado y los daños producidos al querellante;

23.- Que, al respecto, el **artículo 3 letras b) y e) de la Ley N° 19.496,** dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El 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, y el deber de informarse responsablemente de ellos; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;";* que el **artículo 50 incisos 1° y 2° del mismo cuerpo legal,** prescribe: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a*

sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, ***a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda"***; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor;

24.- Que, a los efectos de acreditar y fundamentar sus alegaciones, y probar el daño reclamado, la demandante de autos rindió la siguiente prueba documental, **no objetados por la contraria**: **1)** Copia de la compra realizada por internet con fecha 01 de octubre de 2018 a través de la página web www.lider.cl, rolante a fojas 01 y siguientes de autos; **2)** Copia del historial de múltiples reclamos realizados ante el SERNAC respecto del caso R2018W2497325, rolante a fojas 06 de autos; **3)** Copia de respuesta al reclamo realizado en SERNAC por parte de LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LTDA., donde señalan un plazo de 7 días para la otorgar solución, ello con fecha 15 de octubre de 2018, rolante a fojas 07 de autos; **4)** Copia del Estado de Cuenta Visa CMR Falabella, donde figura el comprobante de cargo realizado en su tarjeta de crédito, en razón de la compra con Lider.cl, rolante a fojas 08 y siguientes de autos; **5)** Copia de Liquidaciones de sueldo de los meses de julio, agosto y septiembre del año 2018, correspondientes a Carlos Rogers Errázuriz, rolantes a fojas 12 y siguientes de autos;

25.- Que, la parte demandante, a fojas 15 y siguientes, exige: **1.-** que se condene al demandando al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **$64.090**, por concepto de daño emergente; y **2.-** que se condene al demandando al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **25 UF**, por concepto de lucro cesante; señalando un monto total de **$755.000**, más reajustes e intereses, y expresa

condenación en costas;

26.- Que, como ha quedado demostrado de los considerandos precedentes, la conducta infraccional del demandado fue la causante de los daños provocados a la demandante, al vender la cantidad de veintiocho productos bajo la orden de compra N° 08355787409, los que debían ser despachados al domicilio particular del querellante y demandante en razón de los plazos y términos establecidos al momento de la venta, que, la demandante acreditó en autos, haber incurrido en el gasto de **$64.090**, con ocasión de la compra realizada, los cuales fueron devueltos con fecha 19 de diciembre de 2018 mediante anulación N° AN00442581 realizada por Transbank;

27.- Que, en razón de lo anterior, encontrándose acreditada la responsabilidad infraccional del demandado, y constatada la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querellado y los daños producidos a la querellante, este Sentenciador concluye que el daño emergente demandado por el querellante y demandante de autos, se encuentra resarcido, toda vez que se realizó la devolución del monto total de la respectiva compra;

28.- Que, en relación al lucro cesante demandado, cabe señalar que el querellante y demandante en autos refiere haber solicitado en su trabajo dos días de permiso sin goce de sueldo, con el objeto de concretar el ejercicio de acciones ante el incumplimiento de la querellada y demandada, lo que significó adicionalmente, gestiones ante el Call Center del proveedor como así también acciones realizadas ante el SERNAC, señala que todo lo anterior le significó un detrimento en su remuneración de 25 UF, puntualizando que su sueldo diario bordea las 10 UF, adjuntando a fojas 12 y siguientes de autos, detalle de sus liquidaciones de sueldo de los meses de julio, agosto y septiembre 2018 que demuestran su ingreso remuneracional mensual;

29.- Que, es así como, la Corte de Apelaciones de Coyhaique, en su fallo Rol 14-2010, de fecha 07 de mayo de 2010, se ha pronunciado en relación a las

infracciones a la ley de protección al consumidor, en cuanto a la determinación del daño, específicamente la indemnización del lucro cesante y daño moral, al disponer en su considerado décimo, lo siguiente: ***"Décimo:*** *Que, con la prueba de la parte demandante, detallada en el motivo anterior, y también analizada por el aquo a contar del motivo Décimo, se tendrá presente que lo que la ley persigue al disponer el pago de indemnizaciones por daños causados a terceros por actos u omisiones, es la reparación justa del daño y ello en ningún caso debe significar un enriquecimiento sin causa, principio general del derecho, que no obstante no existir norma positiva que lo consagre, permite su aplicación por el juez, puesto que en él va implícito, al decir de Fueyo Laneri, "el afán del derecho por mantener el equilibrio de intereses y por aplicar la justicia.". En nuestro derecho, partiendo de la premisa que el seguro de daños o de cosas son todos aquellos mediante los cuales el asegurado se previene contra las consecuencias de algún daño fortuito a que está expuesto su patrimonio, como por ejemplo accidentes de tránsito, jamás puede ser fuente de ganancia o lucro para el asegurado, desde que el último no puede acumular la indemnización que le paga el asegurador y que le cubre todo el daño con la indemnización a que está obligado a satisfacerle el autor del hecho ilícito, según fluye del artículo 553 del Código de Comercio, de donde resulta que no cabe, pues, el cúmulo de la indemnización que toca pagar a la víctima y la que incumbe satisfacer a la compañía aseguradora, siempre que el de ésta cubra la totalidad del daño. Pero cosa distinta es resarcir los daños provenientes del lucro cesante y los morales. Que, en efecto, la indemnización de los perjuicios patrimoniales y relativos al lucro cesante es absolutamente indemnizable, conforme lo dispone el artículo 20 de la Ley N° 19.496, en relación a los artículos 1556 y 2314 y siguientes del Código Civil, y se refiere a la privación de las ganancias que el acreedor habría podido legítima y fundadamente obtener a no mediar el incumplimiento de la obligación, y en el caso específico que se analiza, y tal como lo señala el a quo en el motivo tercero, ciertamente de no haber mediado el tiempo que demoró la reparación de la camioneta, y que originó que estuviera inmovilizado el vehículo del demandante por siete meses, no hay duda que lo privó de las ganancias que habría podido obtener en su actividad.*

agropecuaria y ganadera, según aparece de las facturas agregadas a fojas 37 y 40, de modo que esta Corte comparte el monto fijado por lucro cesante a favor del demandante y señalado en el motivo Décimo Sexto, apreciando los antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica y en forma prudencial, por lo que dicho rubro queda fijado en la suma de $ 3.000.000";

30.- Que, a su vez, Enrique Barros Bourie, ha conceptualizado el lucro cesante como *"la pérdida efectiva de la ganancia cierta"* como también *"si el daño consiste en que se impidió un efecto patrimonial favorable (porque no se produjo un ingreso o no se disminuyó un pasivo) el daño es calificado de lucro cesante"*. (Tratado de Responsabilidad Extracontractual, Enrique Barros Bourie. Editorial Jurídica de Chile. Año 2011). Como se ha expresado en los considerandos precedentes, la pérdida efectiva sufrida por el demandante a consecuencia de la conducta infraccional del demandando, resulta suficiente para acoger la indemnización por lucro cesante demandada; por tanto, este Sentenciador dispondrá en la parte resolutiva del fallo que, el demandado deberá pagar a la demandante la suma que asciende a **$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos)**;

31.- Que, la indemnización señalada en el considerando 30, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **septiembre del año 2018,** mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, sin intereses y con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1.545, 1556 y 2.314 del Código Civil, articulos 1, 2, 3 letra b) y e), 12, 13, 23 y 24 de la Ley N°19.496, y 14, 17, 23 y 24 de la Ley N°18.287, y demás pertinentes de la Ley N°15.231;

SE DECLARA

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: QUE, HA LUGAR a la querella infraccional de fojas 15 y siguientes, y se condena a **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA,** representada legalmente por don **MANUEL OYANEDER HERRANZ**, C.I. 8.038.520-K y por don **MATÍAS PRICE GONZÁLEZ,** C.I. 10.599.894-5, todos domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8.301, comuna de Quilicura, al pago de una **multa de VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (25 UTM)** a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12, 13, 23 y 24 de la Ley N°19.496;

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: QUE SE RECHAZA la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 15 y siguientes, en cuanto se pretende la indemnización del daño emergente, en contra de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA,** representada legalmente por don **MANUEL OYANEDER HERRANZ,** C.I. 8.038.520-K y por don **MATÍAS PRICE GONZÁLEZ,** C.I. 10.599.894-5, todos domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8.301, comuna de Quilicura, de acuerdo a lo señalado en los considerandos 26° y 27° del presente fallo;

TERCERO: QUE, SE ACOGE la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 15 y siguientes, en cuanto se pretende la indemnización del lucro cesante, según lo señalado en los considerandos 28°, 29° y 30°, por la suma de **$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos)**, la cual deberá ser debidamente reajustada, sin intereses, con costas, en la forma como lo dispone el considerando N°31 de este fallo;

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE MANUEL OYANEDER HERRANZ Y MATÍAS PRICE GONZÁLEZ, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTES DE LÍDER DOMICILIO VENTAS Y

DISTRIBUCIÓN LIMITADA, SI NO PAGAREN LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL JUEZ VITACURA

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR

AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR

2° JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIA ABOGADO VITACURA

VITACURA 12 DE Julio DE 2019
DESPACHÉ POR CARTA CERTIFICADA LA SENTENCIA DE FOJAS
_____ A FOJAS _____ A:
C. Rogers / K Rosenberg