

Fs. 82/OCTENTA Y DOS.

La Serena, Doce de Noviembre del año dos mil Diecinueve.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

I.- Que con fecha 9 de agosto de 2018, a fs. 10 a fs. 20 de autos se dedujo Denuncia y Demanda Civil por infracción a la ley 19.496, interpuesta por don **FRANCIS DANIEL MANRIQUEZ CORTES**, cédula de identidad N° 13.974.828-k, domiciliado en Colo Colo 884, La Serena, en contra de **TIENDAS RIPLEY (LA SERENA)**, representada por don **MILTON FUENTES**, ambos domiciliados en Cordovéz 499, La Serena.

II.- El denunciante fundó los hechos señalando que sufre de una enfermedad autoinmune reumática crónica (espondilitis anquilosante), comprando con fecha 7 de junio de 2016, una elíptica, al proveedor denunciado, mediante su plataforma de internet, eligió BIG MAG ELIPTICAL be-5936, MARCA Oxford, su valor era de \$139.990, más el valor de envío \$10.550, pactando en 10 cuotas de \$118.178, por un total de \$181.718. El técnico que envió el proveedor, dejó un informe indicando que la elíptica presentaba fallas y que se comunicaría con la Tienda. Con fecha 29 de junio de 2016 hacen retiro del producto en su domicilio. El jefe de la Tienda le señaló que no habían más elípticas de ese modelo, ofreciéndole otra respetando el precio, lo que aceptó, pero el modelo elegido por el denunciante no estaba en stock, por lo que eligió la que seguía ELIPTICA OXFORD PEARL BE 5942, informándole que le llamarían en 5 días por una respuesta, como no le llamaron, el denunciante se comunicó con personal del proveedor y el jefe de post venta le indicó con prepotencia e intransigencia, que se había anulado su compra, negándose el denunciante a aceptar dicha anulación.

Con fecha 12 de julio del 2016, realizó personalmente un Reclamo ante el SERNAC R2016D962094, recibiendo como respuesta el ofrecimiento de una ELIPTICA OXFORD BE-5831, modelo inferior al que compró y no que le había gustado, por un valor de \$ 119.990 pesos, haciendo presente el señor Manríquez Cortés que llevaba dos cuotas pagadas.

CONSIDERANDO

- 1.- A fs. 22, rola indagatoria de *Francis Manríquez Cortés*, quien ratificó la denuncia y la demanda civil de fs. 15 y siguientes.
- 2.- Con fecha 25 de noviembre del 2016 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.
- 3.- A fs., 53 el Tribunal advierte que el Servicio Nacional del Consumidor no fue notificado de la resolución que fijó la audiencia de prueba, dejando sin efecto el comparendo ya efectuado, fijando una nueva fecha.
- 4.- A fs. 63 y siguientes, rola comparendo de prueba, con la comparencia de la parte denunciante y demandante civil de Francis Manríquez Cortés, de la parte denunciada y demandada civil de

FS. 03/OCTUBRE Y TRES.

TIENDAS RIPLEY, representada por doña Javiera Paz Jaqueih Espejo, y en rebeldía del Servicio Nacional del Consumidor.

La parte denunciante y demandante civil ratificó la denuncia y demanda civil en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

La parte denunciada y demandada civil evacuó el traslado afirmado que el producto adquirido por el denunciante tenía un defecto de fábrica, y al no existir stock del mismo, se acordó con el cliente anular la compra, retirando la máquina desde su domicilio. Lo ocurrido con posterioridad, fue la posibilidad de que el denunciante adquiriera otra máquina de similares características, pero como una nueva venta. En cuanto a la acción civil, y al daño que la falta de producto le ha significado, el actor podría adquirir dicha especie en otras tiendas donde venden ese tipo de máquinas, y la podía haber adquirido con posterioridad a la anulación de la venta, no habiendo incurrido el proveedor en infracción alguna a las disposiciones que el demandante ha señalado.

Prueba documental

La parte denunciante y demandante civil ratificó la documentación acompañada con citación a fs. 1 fotocopia de la compra en la Tienda Ripley; a fs. 2 guía a de despacho N° 23972738; a fs. 3 guía a de despacho N° 23854289; a fs. 4 orden de trabajo N° 295361 de armado de máquina a domicilio; a fs. 5 estado de cuenta de la Tienda de fecha 30 de junio de 2016; a fs. 6 recibo de pago por \$ 66.000; a fs. 7 estado de cuenta Tarjeta Mastercard de fecha 30 de julio de 2016; a fs. 8 a fs. 10 sitio web de Ripley que muestran las elípticas; a fs. 11 certificado médico de la enfermedad que padece el denunciante y demandante civil.; a fs. 12 informe kinésico; a fs. 13 reclamo realizado ante el SERNAC de fecha 12 de julio de 2016; a fs. 14 respuesta de Ripley hacia al SERNAC. Además acompañó cuenta de la tienda Ripley donde muestra que pagó más de un año.

La parte denunciada y demandada civil, se adhirió a la prueba presentada por la denunciante y demandante civil; boleta electrónica 65610846 de fecha 7 de junio de 2016; guía de despacho N° 23972738 de fecha 17 de junio de 2016; guía de despacho N° 23854289 de fecha 29 de junio de 2016; orden de trabajo de armado de la máquina elíptica.

5.- A fs. 80 rola la exhibición de documentos, con la comparecencia de ambas partes y en rebeldía del Servicio Nacional del Consumidor.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO; De los antecedentes acompañados, ponderados conforme al principio de sana crítica prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, es posible determinar que con fecha 07 de junio del 2016, don Francis Manríquez Cortés, adquirió por internet una bicicleta BIG MAG ELIPTICAL be-5936, MARCA Oxford, por la suma de \$139.990 pesos, más el valor por el envío de \$10.550,

Fs. 84/CEHENTA Y CUATRO.

pagando con su Tarjeta de Crédito Ripley, pactando en 10 cuotas de \$118.178, por un total de \$181.718, en conformidad a la boleta de compraventa que rola a fs., 1, documentos de fs., 2 a 3 y 37 a 39 de autos. Que al ser entregada la especie en el domicilio del denunciante, por personal del proveedor denunciado, dicho producto presentó fallas, lo que fue acreditado mediante la orden de trabajo que rola a fs., 4 y fs.36. Que al tomar conocimiento de este hecho, el denunciado recién con fecha 22 de julio del año 2016, como consta del correo electrónico que rola a fs., 77, le ofrece al denunciante un producto de similares características al adquirido, cuyo valor en oferta es de \$99.990, lo que no fue aceptado por el señor Manríquez Cortés, debido a que este último no correspondía a la calidad y al precio pagado por el producto original. Que no obstante ello, con fechas 26, 24 y 6 de julio del 2016, como consta de los documentos de fs., fs., 8 a 10 de autos, el proveedor denunciado continuaba informando en su página web el producto BIG MAG ELIPTICAL be-5936, cuyo stock afirmaba no poseer, lo que generó confusión y dudas en el público como también en el denunciante, por cuanto, el producto por el que había pagado y precisaba en virtud de sus necesidades personales, no le fue proporcionado, pese a haber pagado por él.

Que se rechaza la pretensión del denunciado de señalar que se habría anulado la compra original, y se trataría lo pedido de una nueva compra, en primer lugar, por no haber acreditado su postura, si no también, porque opera en el caso que se investiga, el principio contenido en el artículo 20 de la Ley del Consumidor.

SEGUNDO; Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 12 y 23 de la Ley del Consumidor establece en lo pertinente, artículo 12, "Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme las cuales se hubiere ofrecido el producto", artículo 23, "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, pesos o medida del respectivo bien o servicio...*", y Artículo 35, que indica "En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido". Que de lo expuesto en la norma precitada, es posible concluir que **TIENDAS RIPLEY (LA SERENA)**, representada por don **MILTON FUENTES**, ha infringido las normas previamente citadas, al incumplir su deber, además contenido en los artículos 20 y 21 de la Ley del Consumidor, al no entregar a la denunciante de autos, el producto objeto de la denuncia en buenas condiciones para su uso, como

Fs. 85/cehenta y cinco

tampoco, cambió el producto que se encontraba defectuoso por otro de similares características al adquirido originalmente.

Que en virtud de lo anterior, el proveedor denunciado ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 letras e) y b), 12, 20, 21, 23, 35 de la Ley del Consumidor, debiendo ser sancionado por estas infracciones tenidas por acreditadas.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

I.- Que por el Primer Otrosí a fs. 10 de autos, don **FRANCIS DANIEL MANRIQUEZ CORTES**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TIENDAS RIPLEY**, representada por don **MILTON FUENTES**, demanda que se funda los hechos ilícitos que han con llevado un **daño emergente** ascendente a la suma de **\$ 205.618**, daño Moral, ascendente a la suma de **\$ 2.000.000**, más intereses, reajustes y costas.

II.- Que en virtud de los antecedentes analizados en la parte Infraccional de este fallo, resulta responsable de infracciones a la Ley del Consumidor, **TIENDAS RIPLEY**, debiendo responder por los perjuicios causados por su negligencia en su operar administrativo. Que, para que sea procedente una demanda civil de indemnización de perjuicios, es necesario que exista una relación causal entre el hecho ilícito o infraccional y el monto de los perjuicios, lo que fue acreditado en esta causa.

Que, para que sea procedente una demanda civil de indemnización de perjuicios, es necesario que exista una relación causal entre el hecho ilícito o infraccional y el monto de los perjuicios, lo que fue acreditado en esta causa.

Que en virtud de los antecedentes aportados por el actor y a lo contenido en su demanda principal el Sr., Manríquez Cortés, si bien no le expresa claramente, dada su falta de asesoramiento por parte de un letrado, se concluye de su petición efectuada en el Primer Otrosí, en cuanto al daño emergente, que el actor hace uso del derecho alternativo contemplado en el artículo 20 de la Ley del Consumidor, en el sentido de solicitar como indemnización al Tribunal, el gasto total del crédito por la compra de la elíptica. Que, en virtud de lo anterior, y en atención a que el producto fue retirado de su domicilio no encontrándose en poder del actor la especie objeto de la litis, y en orden a exigir el pago del **daño emergente**, se considerará por este concepto la suma de **\$150.540 (ciento cincuenta mil quinientos cuarenta pesos)**, incorporándose el traslado pagado por dicha especie, en conformidad a la copia de la boleta de compraventa acompaña a fs., 1 de autos y que no ha sido objetada. Que en lo que respecta al **daño moral**, se tendrá en consideración la cantidad de veces en que el actor debió concurrir ante el proveedor a fin de que solucionaran su problema, recurriendo además a las diversas instancias administrativas y judiciales finalmente, ascendiendo dicha indemnización a la suma de **\$350.000 (trescientos cincuenta mil pesos)**.

fs. 86/ ochenta y seis

Y VISTOS, además lo dispuesto por los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287, 14 del mismo texto legal; 3 letras e) y b), 12, 20, 21, 23 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, y artículo 22 de la Ley N° 18.287.

RESUELVO:

a.- Que se **CONDENA** de la denuncia de fs. 15 de autos a "**TIENDAS RIPLEY**, representada por don **MILTON FUENTES**, ambos individualizados en autos, al pago de una multa de **\$273.798 (6.0 UTM)** a beneficio municipal, como autor de las infracciones a los Arts. 3 letra b), 12, 20, 21, 23 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del término legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio **15 días de reclusión diurna**.

b.- Que se **ACOGE la demanda** de indemnización de perjuicios deducida en el Primer Otrosí de fs. 15 de autos, condenándose a la demandada civil al pago por concepto de **daño emergente** la suma de **\$150.540 (ciento cincuenta mil quinientos cuarenta pesos)**. Y por concepto de **daño moral** a la suma de ascendente a **\$350.000 (trescientos cincuenta mil pesos)**, por cuanto, el hecho denunciado causó un padecimiento y malestar psicológico originado por la negligencia de la parte denunciada. Sumas que deberán pagarse reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de precios al Consumidor, determinado por el INE, entre la fecha en que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada y su pago efectivo, devengándose los intereses corrientes que correspondan a las operaciones reajustables, a partir de la fecha en que, eventualmente el demandado incurriese en mora.

c.- Que de acuerdo a lo establecido en el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil, por haber sido vencido totalmente el demandado civil en juicio, **se le condenará en costas**.

Anótese, notifíquese, archívese en su oportunidad y regístrese en el Libro de Reincidentes.

Rol N° 11.368-16

Dictada por doña **NUBIA URRU ROA**, Abogado, Juez Titular. Autoriza doña **XIMENA HIDALGO ESKUCHE**, Secretaria Abogado.