

SENTENCIA N°

1491

En Punta Arenas, trece de junio de dos mil veintidós.

PRIMERO: Que a fs. 11 rola querella por infracción a la Ley N°19.496, deducida por **DANIELA EUGENIA ORTEGA TORRES**, Tec. Educación Especial, con domicilio en calle Andrés Stambuck N°0730 de la ciudad de Punta Arenas, en contra del proveedor Comercial Eccsa S.A, representado por el 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, por **CLAUDIA MACIAS BARRÍA**, ambos con domicilio en Avenida Frei Montalva N°01110. Señala la querellante que el 30.06.2021 compró en la tienda Ripley un comedor, por el valor de \$399.990.-, dando un pie de \$200.000.- con tarjeta de débito y dos cuotas pagando con la tarjeta Ripley a precio contado, cuyo costo total correspondía a la suma de \$419.970.-. Que en la tienda le informaron que la entrega del producto se haría los primeros días de agosto, advirtiéndosele que por temas de pandemia podría demorarse una semana más de la fecha acordada, a lo cual accedió sin problema. El 17 de agosto aún no tenía noticias de su compra, por lo que se dirigió a la tienda, siendo mal atendida y esperando por más de media hora hasta que alguien de la empresa atendiera su problema. Un supervisor de la tienda le informa que no había ninguna información, por lo que debía seguir esperando. Nuevamente el 17 de septiembre contactó a la vendedora para tener noticias de su compra, señalándole que no aparecía nada, solo una glosa donde indicaban que se habían contactado con ella, lo que era efectivo, donde le señalaron que su comedor llegaría los primeros días de septiembre, lo cual no sucedió. Por lo mismo acudió al SERNAC, instancia en que la empresa se contacta con ella informando que no había stock de su producto y que a cambio le ofrecían una Gift card de \$80.000.-, más la devolución de su dinero, lo cual no aceptó, encontrando que era una falta de respecto y poco serio el servicio y porque además la persona que la llamó de la tienda fue prepotente, que

incluso les dio la posibilidad de seguir esperando un poco más por el comedor, ante lo cual la empresa le responde que no, por falta de stock. En circunstancias que el juego de comedor estaba pagado y no hubo solución favorable al respecto, que finalmente le vendieron un producto que realmente no mantenían con stock. Que estos hechos constituirían infracción a los artículos 3 letra b), 12 e inciso primero artículo 23 de la Ley 19.496. Que por los mismos hechos **deduce demanda civil**, en contra de la denunciada, solicitando el pago por **daño emergente** por la suma de **\$419.970.-** y por **daño moral** la suma de **\$2.000.000.-** todo con intereses, reajustes y las costas de la presente causa.

Acompaña los siguientes documentos: reclamo N° R2021W56449136, respuesta del proveedor del reclamo, boleta de compra, fotografías de conversación con vendedora y de su casa antes y después.

SEGUNDO: A fojas 31 el SERNAC se hace parte, por las razones de hecho y de derecho que señala en su presentación.

TERCERO: A fojas 68 rola celebración del comparendo con la asistencia de la parte querellante Daniela Ortega Torres, de la parte denunciada COMERCIAL ECCSA S.A, representada por el Abogado Álvaro Velásquez Vergara y de la parte del SERNAC representada por el Abogado Rodrigo Elgueta Imaray.

La parte querellante y demandante ratifica querrela y demanda rolante a fojas 11 y siguientes y solicita se dé lugar a ella con costas.

La parte del SERNAC ratifica presentación de fojas 31, solicitando se dé lugar a la querrela con expresa condenación en costas.

El Tribunal confiere traslado

La parte denunciada opone incidente de previo y especial pronunciamiento de excepción de incompetencia y en subsidio contesta denuncia.

El tribunal tiene por opues.a la excepción, y confiere traslado.

Atendido el incidente promovido se suspende la audiencia.

CUARTO: A fojas 69 la parte del Sernac evacua traslado.

QUINTO: A fojas 79, el tribunal rechaza la excepción interpuesta.

SEXTO: A fojas 82 y siguientes se lleva a efecto continuación de audiencia de comparendo con la asistencia de la parte querellante Daniela Ortega Torres, de la parte querellada y demandada COMERCIAL ECCSA S.A, representada por el Abogado Álvaro Velásquez Vergara y de la parte del SERNAC representada por el Abogado Rodrigo Elgueta Imaray.

El tribunal tiene por contestada la denuncia.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

El tribunal recibe la causa a prueba, solicitando la parte querellante y demandante tener por ratificados los documentos acompañados en su presentación de fojas 11

Asimismo esta parte rinde prueba testimonial, compareciendo ANDREA YAMILETT SAEZ MERCADO, individualizada a fojas 56.

Asimismo esta parte ofrece como otro medio de prueba electrónico un pendrive que contiene tres audios, con pantallazo de wassap, referente a los hechos denunciados, para ser examinados en audiencia de percepción.

La parte del SERNAC asimismo ratifica los documentos acompañados en el primer otrosí de fojas 31 y siguientes.

SEPTIMO: A fojas 85 se lleva a efecto audiencia de percepción de video con la asistencia de la parte querellante **Daniela Ortega Torres**, de la parte querellada y demandada **COMERCIAL ECCSA S.A**, representada por el Abogado Álvaro Velásquez Vergara.

OCTAVO: Que de acuerdo a los antecedentes de autos se encuentra acreditado y reconocido a fojas 63, como hechos facticos e indiscutidos por la querellada los que en su presentación indica y que corresponden a los hechos denunciados por la querellada.

No obstante lo anterior, la querellada controvierte el hecho de que la conducta desplegada por éste, sea considerado como un incumplimiento o infracción a la Ley N° 19.496. Ello por cuanto, señala que al comprarse a través de la página web www.ripley.com, como ocurrió en el caso de marras, existe de forma clara el enlace para acceder a los términos y condiciones aplicables a las compraventas en dicha página, donde específicamente en el acápite “Términos y Condiciones” en su punto 4 “Promociones” se señala “Todas las promociones contenidas en Ripley.com, permanecerán vigentes durante sus respectivos plazos de duración y mientras exista disponibilidad de stock”. Que tal información está disponible en todo momento, antes y durante la compra, de forma que no se puede sostener que la querellada omita las bases sobre las cuales se aplican sus promociones.

Qué asimismo, ante el reclamo efectuado por la actora, y al no existir stock se ofreció la anulación de la compra y una gift card por la suma de \$80.000.- ante la imposibilidad fáctica de la entrega del producto que ya no mantenía.

NOVENO: En este sentido el artículo 3°.- de la Ley N° 19.496, señala “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;”

En este sentido, lo que el imperativo jurídico espera de un proveedor que la información que le entrega al consumidor, sea cierta, precisa y comprobable. En el caso de marras ello no ocurrió, cometiendo infracción a esta norma, porque en el acto de la oferta, como en la generación de la compra que llevó a cabo con la querellante, el querellado no entregó una información correcta y fidedigna, ya que sencillamente ofreció y vendió un

producto respecto del cual no mantenía en stock, y aun así confirmó la compra del producto. Así quedó demostrado a fojas 4 y 7 de autos, tanto con la copia de la boleta electrónica y copia de aviso sobre "información sobre tu compra" donde reconoce abiertamente no tener disponibilidad del producto, situación que debió haber previsto en sus plataformas de transacciones antes de mantener o continuar con una oferta vigente. Que en este sentido, también la oportunidad en que se entrega la información cobra relevancia en este tipo de actos de consumo, ya que de ello depende la elección y consentimiento del consumidor.

Asimismo, el querellado al ser un proveedor profesional en su rubro, debió respetar los términos acordados en lo referido a la entrega del mismo, por su parte la querellante pago el precio, pues a éste le restaba entregar el producto.

En efecto así lo exige el artículo 12:

"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". Por lo que cometió infracción también a esta disposición al no entregar el producto comprado por la querellante y cambiar las condiciones acordadas, como se acreditó a fojas 7.

DECIMO: Por otro parte, el inciso primero del artículo 23 de la LPDC, señala *"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."* Claramente el querellado con su conducta causó un menoscabo a la querellante Daniela Ortega Torres, ya que no atendió a estándares mínimos de profesionalismo, ofertando un producto inexistente, dilatando la entrega del mismo por casi

tres meses, cambiando la modalidad del mismo y no dando una solución satisfactoria a la querellante, la que expresamente pidió en el reclamo que interpuso ante el SERNAC, como vimos a fojas 1, “que se le entregue el producto que compro” y no el reembolso del valor de la boleta electrónica ni una gift card, como le fue ofrecido.

Asimismo a fojas 10 se puede apreciar de las fotografías acompañadas y no objetadas en la causa que la querellante necesitaba este producto para realizar actividades hogareñas normales como cualquier familia que requiere de un comedor, por lo que tanto, la espera prolongada e injustificada y el cambio de las condiciones pactadas, ocasionaron un menoscabo en su vida personal y familiar cotidiana, como lo indica en la querrela y demanda de autos.

DECIMO PRIMERO: De tal manera, y de acuerdo a lo expresado en el considerando anterior, el Tribunal declara que la querellada, no cumplió con el deber de informar veraz y oportunamente a la querellante al vender un juego de comedor que no mantenía en stock, vulnerando la disposición contenida en el artículo 3° de la Ley N° 19.496. Que asimismo cometió infracción al artículo 12 de la ley de este mismo cuerpo legal, por cuanto no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció el producto, en la forma ya vista, actuando con negligencia y causando menoscabo a la querellante, infringiendo con su actuar el inciso primero del artículo 23 de esta misma ley. Que la infracción a estas disposiciones se encuentra sancionada en el artículo 24 de la ley en comento, que hace aplicable una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

DECIMO SEGUNDO: Que en relación a la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 11 y siguientes, el tribunal estima acoger esta petición en cuanto al **DAÑO EMERGENTE**, que se encuentra representado por la suma consignada en

el documento rolante a fojas 4 y 9 correspondiente al comprobante de pago electrónico, que pagó por el juego de comedor. En consecuencia, se acoge el daño emergente cuyo monto corresponde a la suma del concepto antes descrito y que asciende en total a **\$419.970.-**

Que respecto al **DAÑO MORAL**, se encuentra justificado por las diversas molestias que el actuar negligente del demandado causó a la demandante, y que se encuentra acreditado en autos, por ejemplo a fojas 6 y 8, donde la demandante se vio en la obligación de contactarse con una vendedora vía wassap en dos ocasiones para tener información del producto que había comprado vía internet, trasladando la obligación del seguimiento de la compra al cliente. Asimismo a fojas 11 a 12, la demandante señala que fue a la tienda en dos oportunidades, para ver que sucedía con la entrega del producto, sin que resolvieran el problema a pesar de haber sido atendida la última vez por un supervisor de la tienda, que estos dichos no fueron refutados en la causa, por lo que se dan por efectivos. También a fojas 10, se acreditó con la fotografía acompañada, la incomodidad física y doméstica que sufrió a nivel personal y familiar al no contar con el juego de comedor donde poder realizar una rutina tan básica como comer, y finalmente por el tiempo prolongado e injustificado en que tuvo que esperar noticias del producto adquirido y finalmente no entregado, lo que se acreditó con la copia de la boleta electrónica rolante a fojas 4 y 9, donde se aprecia que la compra se efectuó el 30.06.2021 y con el documento rolante a fojas 2 a 3, donde quedó registrado el tiempo que transcurrió desde el día de la compra hasta la fecha en que la empresa dio respuesta al reclamo ofreciendo una solución comercial a la demandante, esto fue el 24.09.2021, un tiempo excesivo a juicio de este tribunal.

Se acoge esta petición y atendido las facultades que dispone el artículo 14 y 16 de la Ley N° 18.287, el Tribunal regula prudencialmente la indemnización por concepto de daño moral en la suma de **\$600.000.**

Y VISTOS LO DISPUESTO en los artículos 3, 14 y 16 de la Ley N° 18.287, y 3, 12, 20, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496,

SE DECLARA:

A.- CONDENASE a ECCSA S.A., representada conforme lo dispone el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por CLAUDIA MACÍAS BARRÍA, ya individualizados en autos a pagar la multa de **10 Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio municipal, por la infracción señalada en el considerando décimo primero de esta sentencia.

B.- HA LUGAR a la demanda de indemnización de perjuicios deducida a fs.11 y siguientes, condenándose a ECCSA. S.A., representada conforme lo dispone el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por Claudia Macías Barría, ya individualizados en autos, a pagar a la demandante **DANIELA EUGENÍA ORTEGA TORRES** la suma total de **\$1.019.970.-** (un millón diecinueve mil novecientos setenta pesos), por concepto de indemnización de perjuicios, más reajuste similar al que experimente el índice de precios al consumidor, e intereses corrientes, desde que quede ejecutoriada la presente sentencia, hasta su pago efectivo, con costas.

C.- HA LUGAR A LAS COSTAS de la causa.

Anótese, notifíquese y si no pagare la multa dentro de plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

De conformidad al artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, remítase al SERNAC, por la vía más expedita, copia autorizada de la presente sentencia.

SENTENCIA PRONUNCIADA POR DOÑA CLAUDIA X. CHAURA OYARZO, JUEZ (S) DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PUNTA ARENAS.

Punta Arenas, veintisiete de julio de dos mil veintidós.

Desígnese Receptor Ad-Hoc a la funcionaria designada en la causa a fojas 17, Sra BLANCA JARAMILLO BORQUEZ.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Patricia Espinoza Morales', written in a cursive style.

Proveyó la Señora Jueza Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Punta Arenas, doña **PATRICIA ESPINOZA MORALES.**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Kmaustal', written in a cursive style.