

Gorbea, trece de septiembre dos mil veintidós.

Vistos y considerando.

1.- Que, del análisis de los antecedentes allegados a los autos, esto es, a fojas 13 querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, de fecha 31 de marzo de 2022, interpuesta por doña **Mirta Andrea Rivera Villagrán**, cedula de identidad Nro. 19.196.015-7, Ingeniera en Administración de Empresas, domiciliada en calle Marcela Pérez Nro. 15, comuna de Gorbea, quien señala que viene en interponer querrela infraccional en contra del proveedor **Cencosud Retail S.A.**, rut 81.201.100-k, representado por Nadia Cantero Gatica, profesión u oficio desconoce, ambos domiciliados en calle Arturo Pratt Nro. 444, comuna de Temuco e indica que el día 08 de diciembre de 2021, realizó una compra online en paris.cl por una cantidad de 08 unidades de piscina inflable de un tamaño de 3,60 x 76 cm., el problema se generó cuando, el día 17 de diciembre de 2022, llega solamente una piscina a la dirección de entrega que es Temuco, Labranza, por motivo que el despacho no llega a Gorbea, la única piscina que llegó era de un tamaño que no correspondía, - indica- que esperó hasta el día 24 de diciembre de 2021 para ver si aún podían llegar, ya que a veces sucede que las empresas de despacho no envían todos los productos juntos, - expresa que- envió un correo y no hubo respuesta, luego llamó y le dijeron que efectivamente se había enviado sólo un solo producto y que se comunicarían con marketplace para dar solución a su caso en cuanto estuvieran listos se comunicarían conmigo, eso nunca ocurrió.

Indica que recargó el teléfono para llamar día por medio, las respuestas de las ejecutivas siempre eran que estaban esperando que la contacten y subir una nota diciendo que realicen la nota de crédito.

Expresa que recurrió al Sernac para poner un reclamo, a lo que la empresa, después de días, se anunció que hubo una respuesta el 31 de enero de 2022, asegurando que luego de la recepción de la carta de reclamo se generaría la nota de crédito dentro de 15 días hábiles, lo que nunca ocurrió y subió nuevamente un reclamo a Sernac, no habiendo respuesta, desligándose completamente del caso.

Por lo tanto se siente estafada por esta empresa ya que no respeto lo acordado y ofrecido a través de su página web, no respeto los plazos y no cumplió con lo ofrecido en la publicidad, ya que las características del producto que llegó era de menor tamaño, ellos enviaron por escrito las características a su correo, también sufrió daños morales ya que las piscinas estaban destinadas para regalar en navidad, sumado a esto el trato no muy acogedor de algunas ejecutivas al momento de reclamar sus derechos.

En conclusión, no dio solución voluntaria, no entregó los productos faltantes, quedándose con el total del dinero invertido en la compra y no envió correo con boletas adjuntas en PDF ni tampoco física.

En cuanto al derecho invoca los artículos 3, 13, 12 y 23 de la Ley Nro.19.496

Y termina solicitando tener por interpuesta querrela infraccional en contra de Cencosud Retail SA., representada legalmente por doña Nadia Cantero o quién la represente, ambos individualizados, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

Y solicita, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3 e), 50 a), b) y c) de la Ley Nro.19.496, tener por deducida demanda de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Retail SA., rut 82.201.000-k, representada por Nadia Cantero o quién la represente, profesión y oficio ignora, ambos domiciliados en calle Arturo Prat Nro. 444, Temuco, reproduciendo los hechos expuestos en lo principal de su presentación, demandando por daño emergente la suma de \$419.930 pesos, por la compra de 7 piscinas y la suma de \$10.000 por recarga telefónica.

Demanda como daño moral el que no pudo regalar las piscinas en navidad, además de la mala atención de algunas ejecutivas al reclamar por sus derechos, afectando así aún más su tranquilidad y que tuvo que conseguir dinero para la compra de navidad en total \$3.500.000.

Cita para tal efecto el artículo 3 letra 3) de la Ley Nro. 19.496, y funda la demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en su presentación, y indica que el monto total de la indemnización de perjuicios que demanda es por la suma de \$3.919.930.

Y termina solicitando tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Retail SA., representada por Nadia Cantero o quién la represente, acogerla en todas sus parte y, en definitiva, condenar a la demandada al pago de la indemnización correspondiente \$3.919.930, o a la suma que se determine conforme a derecho, 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.

2.- Que, a fojas 01 y siguientes rola prueba documental acompañada a las acciones principales de fojas 13.

3.- Que, a fojas 20 se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba.

4.- Que, a fojas 38 consta notificación a querrelada y demandada civil de autos de la presentación de fojas 13 y su proveído.

5.- Que, a fojas 59 consta acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, el cual se celebra con la comparecencia de la querellante y demandante civil de autos y de la querellada y demandada civil, encontrándose debidamente emplazada. En el comparendo de estilo se ratifica, por parte de la querellante y demandante civil la querrela y demanda civil interpuesta, y se contesta la querrela y demanda civil, por parte de don Brian Ulises Obliben Castro, abogado, solicitando sea rechazada la acción infraccional y civil en todas sus partes, con expresa y ejemplificadora condenación en costas, por las consideraciones de hecho y de derecho que expone, indicando que:

1. El querellante infraccional plantea en su presentación que, con fecha de 8 de diciembre de 2021, compró a través del portal Paris.cl, un total de 8 piscinas, por el valor individual de \$ 59.990 cada una. Desde ya resulta del todo importante advertir que ofreciendo su representada un precio de compra unitario sería de \$59.990 versus su valor comercial real de \$ 249.990, lo cual claramente escapa a cualquier promoción u oferta comercial razonable y de aquellas que suelen realizar las empresas del retail de tiempo en tiempo.

2. A los días siguientes de la compra, según el mismo querellante indica, recibe un correo electrónico del Paris tras lo cual se contacta nuevamente con el Call Center de la empresa, quien da las explicaciones correspondientes referidas al error en la publicación del precio antes referidas, y además de darle las disculpas correspondientes, se ofrece la devolución del precio de la compra, cuyo ofrecimiento es rechazado por la actora de autos.

3. Básicamente es el relato de los hechos que dan origen a estos autos, y como claramente se podrá advertir que, si bien existió un error de parte de su representada, al publicar como precio de venta de un determinado producto en la suma de \$59.990, éste resulta a todas luces irrisorio y alejado de cualquier eventual oferta o promoción que se pudo haber realizado respecto del citado producto y que tan pronto tomó conocimiento del error le explicó la situación al querellante, ofreciéndole una atención comercial, ofrecimiento que como ya se indicó, fuese desechado de plano por parte del actor de autos. Finalmente, cabe también hacer presente que el cargo en la tarjeta de crédito antes referido fue debidamente reversado y anulado.

Indica como descargos que esta parte hace presente que los hechos descritos por el actor de autos en su querrela infraccional son improcedentes, razón por la cual ésta deberá ser necesariamente rechazada en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

Indica que la historia fidedigna de la ley no ampara un abuso claro y evidente por parte del querellante y que se está presente ante una querrela infraccional que, en realidad, no se condice con la realidad de los hechos y, en la cual, niega cualquier tipo de responsabilidad infraccional.

Al respecto, y tal como se ha señalado, al día siguiente de que se habrían producido los hechos materia de estos autos, su representada junto con darle las explicaciones del caso y del manifiesto error en que había incurrido, le ofreció al querellante como una atención comercial, ofrecimiento que, como ya se indicó, fue rechazado.

Como ya se ha señalado anteriormente, los valores en que se pretendían adquirir la cama en cuestión es verdaderamente absurdo e irrisorio, contrario, a todas luces, a los principios de nuestro ordenamiento jurídico.

Entonces, niega cualquier tipo de infracción a la Ley N° 19.496, o cualquier norma legal o reglamentaria con relación a los hechos materia de este juicio, por cuanto los precios relativos a las ventas, como requisitos de la esencia del contrato de compraventa, deben ser reales y no simulados o irrisorios como ocurre en este caso particular, en que el consumidor pretende aprovecharse de un error claro y evidente de su representada al momento de ofrecer los productos materia del presente juicio. Así las cosas, faltaría un elemento esencial en contratos de compraventa, siendo éstos nulos de pleno derecho (inexistente) o nulo de nulidad absoluta, según la posición doctrinaria que se siga sobre estas formas de ineficacia del acto jurídico.

Por último, la Ley N°19.496, sobre la Protección de los derechos de los consumidores, no tiene por objeto amparar este tipo de situaciones, ya que desnaturaliza la historia fidedigna de la ley. Al respecto, la doctrina, a través del profesor Hernán Corral, señala lo siguiente: “Que puede hablarse en este caso de un error en la declaración del proveedor que recae sobre un elemento esencial de la compraventa: el precio, y que este error ha de considerarse excusable por cuanto no ha podido generar una razonable confianza en la contraparte de estar celebrando válidamente el contrato, en atención a que el precio real estaba anunciado varias veces en la página web, y su absurda reducción se producía sólo en la fase final de la operación en línea. Finalmente, debe señalarse que unánimemente la doctrina civil señala que uno de los requisitos del precio en la compraventa es que sea real, y que no lo son el precio simulado y el precio irrisorio. Este último es aquel que por su excesiva e insólita desproporción con el valor de la cosa hace manifiesto que no ha podido ser objeto de una declaración de voluntad seria por parte del vendedor. Es irrisorio tanto el precio ínfimo como el precio estratosférico. En estos casos, no se aplica la lesión enorme en la que se trata sólo de un precio injusto pero que

es real y serio. Por ello, el precio irrisorio (literalmente, que da risa) no es un precio real, y la compraventa carecerá de ese elemento esencial y no producirá efectos. El contrato será nulo de pleno derecho (inexistente) o nulo de nulidad absoluta, según la posición doctrinaria que se siga sobre estas formas de ineficacia del acto jurídico.”.

Al respecto, cabe tener a la vista cómo nuestros tribunales superiores de justicia han dotado de contenido dichos presupuestos de validez. Así, a modo de ejemplo, cita el fallo dictado por la Duodécima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 25 de noviembre de 2013, Rol N°1. 483-2013

Así las cosas, hace presente que el “error” a la hora celebrar actos jurídicos de cualquier especie es susceptible de originarse en sociedades en las que la autonomía de la voluntad y el libre mercado son principios rectores por nuestra legislación que, dicho sea de paso, lo reconoce y busca evitar que los actos generen efectos diversos a los esperados por las partes, contrarios a su voluntad, distorsionándose con ello la armonía que debe primar entre los distintos actores económicos. Por tanto, ¿Es realmente loable fomentar el aprovechamiento que de una de las partes puede experimentar con el error involuntario de la otra, a propósito del acto de consumo? ¿Podría considerarse que ello se encuentra dentro de los márgenes de lo entendido como buena fe que tanta salvaguarda nuestro estado de derecho, y por lo demás, el Servicio Nacional del Consumidor?

En estos términos, la pretensión del querellante infraccional consistente en buscar aprovechamiento de un error involuntario, (inconsecuente si consideramos que por otro lado exige asimetría) imputando responsabilidad a su representada sobre la base de una presunción infundada de negligencia, se contradice con los deberes de buena fe que cada contratante debe observar en la ejecución de un contrato, según lo dispone el artículo 1546 del Código Civil y cita que “los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella”.

Es sabido que la culpa tiene estrecha relación con la “previsibilidad” de los riesgos, vale decir, para imputar negligencia a un agente por la realización u omisión de una acción con dicho riesgo, resulta necesario que este se encuentre en la posición de anticipar o evitar los riesgos asociados a dicha acción, por tanto ¿De qué forma se podía prever cualquier tipo de aprovechamiento derivado del error en comentario?, tomando en consideración que se dio el respectivo aviso sobre aquel, tanto en su plataforma web como en distintos sitios de la misma índole, respetando aún la entrega de un límite de productos por parte de mi representada.

Así indica que no se configura ninguna infracción a la Ley N° 19.496.

A la luz de lo señalado en el acápite anterior y existiendo el error manifiesto que ya se ha expresado, que hace al menos afirmar que no estaba frente a un contrato de compraventa que produjo todos sus efectos, dado que faltó un elemento esencial para su nacimiento a la vida jurídica, su parte niega de manera tajante y expresa cualquier eventual infracción a las normas contenidas en la Ley N°19.496.

Es más, razonablemente estima que en la especie se encuentra frente a una situación en que claramente el querellante pretende abusar o aprovecharse patrimonialmente de un error de su representada, error que resulta a todas luces, claro y evidente, pero que en ningún caso dicho error puede ser considerado como una infracción a normativa legal alguna.

Claramente en la especie esta frente a una situación de abuso que la normativa no ampara ni puede amparar.

En consecuencia – expresa - y teniendo presente los antecedentes expuestos en los acápites anteriores, estima razonablemente que la querella debe ser rechazada por ausencia de responsabilidad infraccional de su representada, ya que no solo se ha infringido ningún artículo de la Ley N°19.496, sino que tampoco se ha infringido ninguna norma legal, contractual o reglamentaria, que haga responsable a su representada de algún tipo de sanción aplicable en este caso en particular.

Y previa a las citas legales solicita tener por contestada la querella infraccional interpuesta en contra de Cencosud Retail S.A., y se disponga el rechazo en todas sus partes de la citada querella infraccional, con expresa condenación en costas.

En cuanto a la demanda civil expresa que su más absoluto e íntegro rechazo, con expresa condenación en costas, considerando lo expuesto en lo principal de su presentación, y desprende claramente que, no existiendo infracción alguna atribuible a su representada, no puede existir cuasidelito civil y, por ende, responsabilidad alguna ni menos aún daño que indemnizar.

En efecto, el demandante civil de autos ha imputado a su representada la infracción de la Ley N°19.496, infracciones que deberán ser acreditadas como cuestión previa a dar paso al resarcimiento de perjuicios; sin embargo, aun cuando exista una contravención por parte de su representada a tales normas ello no determina necesariamente una responsabilidad civil por su parte. En efecto, tal como señala el inciso 1° del artículo 14 de la Ley N°18.287 “El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido”.

En este sentido, y siempre sobre la base de que su representada no tiene responsabilidad civil ni infraccional resultante de los hechos que demanda el actor de autos, en el caso de acreditarse ante el tribunal la efectividad de los dichos que el actor reclama, la pretensión indemnizatoria del demandante civil de autos carece de ostensible falta de fundamento, no sólo porque no se configuran en la especie los requisitos legales para acceder al resarcimiento pretendido, sino además, porque resulta ineludible manifestar la incalificable desproporcionalidad en que incurre el actor al avaluar su pretensión.

Cabe señalar que la indemnización de perjuicios es la forma jurídica que ha establecido el legislador para efectos de compensar o resarcir a un sujeto de derecho que ha padecido injustamente un daño, y su objetivo ideal es, en la medida que las circunstancias lo permitan, restablecer al sujeto dañado a la situación en que se encontraba en forma previa al perjuicio sufrido.

Desde este punto de vista, los tratadistas ateniéndose a las reglas del artículo 1.558 del Código Civil sostienen que la indemnización debe ser proporcional al daño efectivamente causado en la persona de la víctima, es decir, debe reparar íntegramente el daño, pero sin permitir que se constituya en lucro o ganancia a favor del sujeto pasivo, en cuyo caso se atentaría contra el principio del enriquecimiento sin causa que informa nuestro ordenamiento jurídico.

Precisamente, en el libelo se cae abrupta y ostensiblemente en la conducta que el derecho no permite, esto es, pretender lucrar injustamente al amparo de una situación que se hace aparecer como legalmente indemnizable.

En lo que respecta al daño emergente, señala que ninguna suma se adeuda al demandante, toda vez que según se acreditará en la oportunidad procesal correspondiente, el pago que habría efectuado el actor de los productos de que se trata, a través de su tarjeta de crédito, fue debidamente reversado y anulado.

Por su parte, y respecto a la desproporcionada suma reclamada por concepto de daño moral, cabe hacer presente que la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores en su carácter de ley especial debe aplicarse en forma restrictiva.

Así, la citada ley “establece una obligación legal de indemnizar por parte del proveedor del servicio que causa un daño o menoscabo al consumidor. Esta responsabilidad legal se equipará a la responsabilidad contractual...Por otro lado, al poseer esta responsabilidad fuente en la ley, se aplica subsidiariamente el estatuto de responsabilidad contractual, quedando regida por las normas de los artículos 1545 y siguientes del Código Civil” (Corte Suprema, R. Queja N°6167-2007).

“Habiendo establecido que la responsabilidad que establece la Ley de Protección del Consumidora es asimilable al estatuto contractual, cabe señalar que el daño moral en esta sede...en el contexto de una responsabilidad de tipo contractual, debe ser acreditado, sin que sea posible que por su solo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley, deba presumirse la existencia de este tipo de daño. Consecuentemente, solo es indemnizable el daño moral que se encuentre suficientemente acreditado en el proceso” (sic) (Corte Suprema, R. Queja N°6167-2007).

Es por lo anterior que el daño moral, en el contexto de esta responsabilidad contractual, debe ser acreditado, sin que sea posible que por el solo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley, pueda presumirse la existencia de este tipo de daño. Por su parte, la indemnización de daño moral, está condicionada a la efectiva lesión o agravio de un derecho subjetivo y como tal debe ser probado, no puede presumirse como es en el caso de lesiones o muerte.

En conclusión la pretensión de indemnización del actor de autos deberá ser rechazada por dos fundamentos primordiales: A) porque no se han configurado los elementos jurídicamente necesarios para configurar la responsabilidad que se imputa a mi representada, y en base a los cuales sea procedente hacer lugar a la solicitud de indemnizar perjuicios; y B) porque aun no existiendo responsabilidad de la demandada, es jurídicamente improcedente hacer lugar a una petición de indemnización que es infundada.

Y previo a las citas legales solicita tener por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de su representada, y con su mérito y demás medios de prueba que se rindan, se disponga el rechazo en todas sus partes de la citada demanda, con expresa condenación en costas.

En la referida audiencia se llama a las partes a conciliación la cual no se produce y se rinde prueba por ambas partes.

6.- Que, se ha rendido prueba rolante a fojas 1 a 12, consistente en certificado de encomienda emitido por la administración del condominio (fojas 1 y 2), copia de cartola histórica de cuenta con la que se ha realizado el pago (fojas 3), correo electrónico de solicitud de compra (fojas 4), detalle de compra entregado el 17 de diciembre por un valor de \$479.920 de Paris.cl (fojas 6), reclamo de Sernac Nro. R2022W5978363 (Fojas 8), set fotográfico de conversaciones vía mensajería whatsapp con Bluexpress (fojas 10) y comprobante de transferencia de Cencosud a doña Mirta Rivera Villagrán (fojas 64) .

Respecto de la prueba de la parte querellante y demandante civil presta declaración la testigo Scarlet Andrea Sandoval Morales, cédula nacional de identidad Nro. 20.256.580-

8, técnico en administración de empresas, domiciliada en calle Marcela Paz Nro. 15 de la comuna de Gorbea, declaración que consta en acta de audiencia de fojas 59.

Por su parte la querellada y demandada civil no rinde prueba y requiere la declaración de doña Mirta Andrea Rivera Villagrán, querellante y demandante civil, quién presta declaración al tenor de las interrogaciones formuladas por el abogado de la querellada y demandada civil, de acuerdo a la declaración que consta en acta de audiencia de fojas 59.

7.- Que, el tribunal haciendo uso del derecho que confiere el artículo 50 H, inciso 5, de la Ley Nro. 19.496, y se dispone que el querellado y demandado civil deberá incorporar en la audiencia, a la cual se cite, comprobante de compra de las piscinas referidas en la querella y demanda civil, comprobante de haber enviado las piscinas que fueron adquiridas por doña Mirta Andrea Rivera Villagrán o, en su defecto, las que fueron entregadas, sin perjuicio de ello, si las piscinas no fueron entregadas en su oportunidad comprobante de la devolución o reintegro del dinero por no entrega de las mismas, fijándose audiencia para tal efecto bajo apercibimiento indicado en dicha disposición legal, es decir, conforme lo establece la normativa tener por efectivo los hechos relatados en la querella y demanda civil, esto es, que solo se ha entregado una piscina y no se ha producido la devolución o reintegro del dinero por el resto de las piscinas adquiridas, conforme al relato de la querella y demanda civil de fojas 13.

8.- Que, a fojas 66 rola acta de audiencia por aplicación del artículo 50 H, inciso quinto, de la Ley Nro. 19.496, en la cual la parte querella y demanda civil incorpora y presenta prueba documental consistente en comprobante de transferencia efectuada por CENCOSUD RETAIL S.A., a Nombre de la beneficiaria doña Andrea Rivera, Rut Beneficiario 19.196.015-7, Monto transferencia \$479.920.

9.- Que, a fojas 68 rola certificación de condenas anteriores de la querellada.

10.- Que, a fojas 69 quedaron los autos para fallo.

Vistos, considerando y resolviendo lo infraccional:

1.- Que, se ha instruido la presente causa, a fin de determinar las responsabilidades infraccionales que pudieran corresponderle a **Cencosud Retail S.A.**, ya individualizado en la presente causa de acuerdo a las pretensiones infraccionales de fojas 13 de autos.

2.- Que, para determinar si un hecho es o no constitutivo de infracción, es necesario establecer si la conducta del agente, en este caso, de la querellada, ha sido la causa determinante de la querella deducida y, por otra parte, si ha tenido su origen en un hecho que constituya infracción a las normas sobre protección a los derechos del consumidor.

Que, a juicio de este sentenciador se encuentra acreditado, mediante la prueba documental, confesional y testimonial rendida en autos, referenciada en el punto 6 y 7 de la parte considerativa de esta sentencia, especialmente por la aplicación del artículo 50 H, inciso quinto, de la Ley Nro. 19.496, que doña **Mirta Andrea Rivera Villagrán**, ya individualizada, el día 08 de diciembre de 2021, realizó una compra online en paris.cl por una cantidad de 08 unidades de piscina inflable de un tamaño de 3,60 x 76 cm., de acuerdo al documento rolante a fojas 04, que da cuenta de la compra de 08 unidades de piscina inflable Self Formed 3.618 L 360 x 76 cm., documento en el cual se individualiza a la querellante y que serían remitidos los productos al domicilio Av., Los Conquistadores Nro. 1150 B2 53 de la ciudad de Temuco con fecha 20 de diciembre a 24 de diciembre de 2021, ello relación al documento rolante a fojas 03 consistente en una cartola histórica que da cuenta de una compra efectuada el día 09 de diciembre de 2021 a Paris Internet We por un total de \$479.920, al documento rolante a fojas 06 que da cuenta de un detalle de compra que indica “entregado el 17 de diciembre, Nro. de Orden 2480961210, total \$479.920” que individualiza las piscinas en la cantidad indicada, lo que se corelaciona con una copia de reclamo ante el Sernac Nro. R2022W5978363 de fojas 08, y la declaración de la testigo Scarlett Andrea Sandoval Morales, y prueba generada a partir de la distribución probatoria de fojas 59 en relación al acta de fojas 63, y que de dichos productos solamente recibió uno, y no la devolución del dinero pagado por las otras piscinas por la declaración unilateral del proveedor de anular la compra de las mismas (documental de fojas 8).

Que, además, la accionante en autos generó un reclamo ante el Sernac, rolante a fojas 08, ante el cual el proveedor-querellado respondió que: *“informamos que, sin reconocer responsabilidad alguna en los hechos materia del reclamo, orden objeto de reclamo se encuentran en proceso de anulación. Devolución se gestionará al medio de pago ocupado dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles a contar de la recepción de este documento. Complementando lo anterior, debemos informar que tiendas paris no ofrece compensaciones o indemnizaciones, ofrecemos disculpas públicas por las molestias que se hayan podido ocasionar”*.

Este tribunal ha arribado a la convicción, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, que permiten ponderar todos los medios de prueba y antecedentes del procedimiento en orden a que doña Mirta Andrea Rivera Villagrán adquirió los productos indicados a la empresa Paris SA., el cual no fue recibido en su domicilio, salvo un producto, comprometiéndose el proveedor a dejar sin efecto la compra y proceder a la devolución del dinero, cuestión que solo ha ocurrido en sede judicial de acuerdo al documento

rolante a fojas 64 al hacer uso, el tribunal, del derecho que confiere el artículo 50 H, inciso 5, de la Ley Nro. 19.496, es decir, distribuir el peso de la prueba entre los intervinientes.

En consecuencia, de la prueba documental aportada por la querellante en este caso la consumidora, ya relatada y relacionada con los hechos de la causa, y no habiendo rendido prueba en contrario de parte de la querellada, ni se han realizado observaciones que permitan establecer la falta de veracidad e integridad de la prueba ya singularizada, considerando el relato de la querellante, en relación a la prueba aportada y referenciada, y de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de la Ley Nro. 18.287, este sentenciador realizando el examen de todos los antecedentes del procedimiento lo hacen conducir lógicamente a una conclusión que lo convence, considerando especialmente la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso, ya relatados.

Así las cosas, la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores establece como derechos del consumidor, los indicados en el artículo 3 letra b) y e), esto es *“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, y “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”*.

Por su parte, el artículo 12 dispone que: *“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”* y, por último, el artículo 24 prescribe que: *“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”*.

No existiendo norma expresa en orden a establecer una tipificación de los hechos descritos en la querrela infraccional, corresponde a este tribunal establecer que la empresa querrela ha incurrido en la infracción tipificada como genérica, esto es, la infracción artículo 24, del estatuto protector del consumidor, dado que, por un lado, ofreció un producto que no entregó al consumidor en la fecha que el mismo proveedor ofreció y, por otro, procedió, conforme al documento rolante a fojas 08, de fecha 31 de enero de 2022, indica que la *“orden objeto de reclamo se encuentran en proceso de anulación”*, devolución del importe económico que se realizaría dentro del plazo de 15 días hábiles a contar de la recepción de dicho documento, cuestión que sólo ha aconteció mediante la prueba documental rendida en la audiencia del día 29 de agosto de 2022 (audiencia que tenía por objeto recibir la prueba dinamizada decretada en el comparendo de contestación y

prueba), razón por la cual se hace efectivo el apercibimiento sobre el querellado a que se refiere el artículo 50 H, ya citado.

Que, respecto de la defensa de la querellada la hace sostener en que un error en la publicación del precio y la devolución del precio de la compra, cuyo ofrecimiento es rechazado por la actora de autos, y que el cargo en la tarjeta de crédito, antes referido, fue debidamente reversado y anulado, dado que los valores en que se pretendían adquirir era verdaderamente absurdo e irrisorio, por cuanto los precios relativos a las ventas, como requisito de la esencia del contrato de compraventa, deben ser reales y no simulados o irrisorios como ocurre en este caso particular, en que el consumidor pretende aprovecharse de un error claro y evidente de su representada al momento de ofrecer los productos materia del presente juicio.

Que, las argumentaciones de descargos o defensas serán desechadas en razón de que la discusión no se ha planteado en torno a si era procedente la adquisición de los productos o si estos los fueron o no a un precio razonable, cuestión que el querellado solo ha argumentado en su defensa judicial, más no en la sede administrativa o de manera directa con la querellante, y más aún no ha rendido prueba en torno a que el precio del producto era el que indica en su contestación y no el ofertado. En este razonamiento este tribunal ha considerado “la anulación”, a que hace referencia el proveedor, pero que lo realiza de manera unilateral, cuando es requerido administrativamente por el Servicio Nacional del Consumidor, a lo que se une la circunstancia que el proveedor procede a entregar uno de los ocho productos que habían sido adquiridos, razón por la cual no encuentra justificación la defensa esgrimida en estrados judiciales en orden a que el valor ofertado no se ha ajustado a la realidad, porque de haber sido así no se hubiese entregado ningún producto, máxime cuando en la audiencia de carga dinamizada a procedido a la devolución del importe pagado por doña Mirta Andrea Rivera Villagrán, razón por la cual la defensa del querellado no se será acogida.

Conforme a ello, la querellada Cencosud Retail será condenada como autora de la infracción de no entregar información veraz y oportuna al consumidor, retrasar la entrega de los 7 productos adquiridos sin justa causa y anular de manera unilateral la compra efectuada, retrasando, en exceso, la devolución del dinero, lo que no la exime de su responsabilidad infraccional, de acuerdo a lo prevenido en el artículo 24 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.

La normativa dispone que el tribunal deberá, para la determinación del monto de la multa, ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes indicadas en el artículo 24 de la Ley Nro. 19.496, a fin de que se aplique al caso concreto una multa

proporcional a la intensidad de la afectación provocada a los derechos del consumidor, razón por la cual este sentenciador considerando las atenuantes, estima que en la especie se configura la del artículo 24, inciso 3, letra a) esto es la de *“Haber adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda, lo que deberá ser debidamente acreditado”*, lo que se encuentra acreditado con el documento de fojas 64, y, por otro lado, en relación a las agravantes este tribunal aplicará la indicada en el artículo citado en su inciso 5, letra a, estos es *“haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción en los últimos 24 meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia condenatoria”*, lo que se acredita con la certificación de fojas 68, por lo que existiendo una atenuante y una agravante estas resultarían compensadas en la multa final que se aplique.

Por otro lado, la misma normativa impone, para establecer el monto de la multa, considerar prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor.

En razón de dicho criterio normativo de ponderación, y estimando especialmente los factores de profesionalidad del proveedor, la asimetría de la información existente entre el proveedor y consumidor, y la duración de la conducta de no devolución del importe pagado, se considerarían aquellas como como criterios para fijar una multa proporcional, conforme a lo que se dirá en la parte resolutive de la presente resolución, considerando que la multa asignada por ley es hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales.

Vistos, considerando y resolviendo la acción civil:

1.- Que, la demandante civil de autos, impetra en esta oportunidad una indemnización por daño emergente la suma de \$429.930 (cuatrocientos diecinueve mil novecientos treinta pesos) y daño moral la cifra de \$3.500.000 (tres millones quinientos mil pesos).

Respecto al daño emergente la demandante solicita una indemnización de \$419.930 (cuatrocientos diecinueve mil novecientos treinta pesos) cifra que corresponde al importe pagado al momento de efectuar la compra, con fecha 09 de diciembre de 2021 y que, hasta la fecha de presentación de la demandada civil de indemnización de perjuicios no había sido devuelta por parte de la demandada, aun cuando se había obligado a hacerlo en plazos fijados en la contestación del reclamo ante el Sernac (documento de fojas 08), por lo que indica el demandante que se ha visto

imposibilitada de utilizar su dinero desde el mes de 09 de diciembre de 2021, hasta la fecha de presentación de la demanda, a lo cual agrega la suma de \$10.000 (diez mil pesos) por recarga telefónica,.

Respecto de la suma de \$419.930 fue reembolsa con fecha 29 de agosto de 2022, de acuerdo al documento rolante a fojas 64, razón por la cual este tribunal accederá a la demanda en este ítem y se condenará a la demandada al pago de la suma indicada a título de indemnización por daño emergente, debidamente reajustada, conforme a lo que se dirá, imputando el pago efectuado.

Respecto de la suma demandada por recarga telefónica, se accederá a ella en virtud del reconocimiento efectuado por la parte demandada en la audiencia de fojas 59, en la cual se indica expresamente que se accede al pago de dicho valor.

Respecto al daño moral, el demandante avalúa los perjuicios sufridos en \$3.500.000 (tres millones quinientos mil pesos), lo anterior en atención a que toda la situación le ha provocado porque no pudo regalar las piscinas para navidad, la mala atención de algunas ejecutivas, y afectación de su tranquilidad.

Este sentenciador, al hacer un análisis de la prueba rendida en autos, considera que ha existido un perjuicio respecto de la demandante en atención a que se le privó de disponer, gozar y usar del producto adquirido de acuerdo a la oferta realizada por el proveedor mediante su plataforma electrónica, en ese contexto, el consumidor efectúa una compra con el objeto de obtener y, en definitiva, utilizar el o los productos, que en el caso se trata de piscinas, compra que, por lo demás, estuvo marcada por el retraso e incumplimiento de la demandada en cuanto a la entrega del producto y posterior devolución del dinero ante “la anulación” de la empresa proveedora, cuestión que es de su completa responsabilidad, es decir, dar cumplimiento a su obligación de entrega en los plazos que el mismo se ha fijado, de acuerdo al documento rolante a fojas 04, lo que demuestra su actuar contrario a la norma del artículo 12 de la ley protectora del consumidor, es decir, su actuar fue negligente y tardío, tanto al no cumplir con los plazos establecidos por el mismo proveedor para la entrega del producto, la no devolución del dinero de manera oportuna, la no entrega de una solución oportuna e íntegra y la restitución de los importes solo luego del requerimiento judicial.

El artículo 3 letra e) dispone que el consumidor tiene 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”*.

Para efectos de determinar una reparación justa e identificar efectivamente los perjuicios sufridos por la consumidora, este sentenciador ponderará la prueba aportada

en autos por la demandante civil y los costos que implicó para la consumidora la búsqueda y oportunidad de una respuesta por parte del proveedor, estableciendo una indemnización en atención al daño sufrido y a los perjuicios ocasionados por la demandada producto su de actuar tardío.

En atención de lo anterior corresponde a este tribunal, considerando las reglas de la lógica y de las máximas de la experiencia, que nos llevan a determinar que cualquier consumidor que compra un producto, por los canales electrónicos de que dispone una tienda o proveedor, tiene la razonable expectativa de recibir el producto adquirido dentro del plazo al que se obliga el propio proveedor, y que viene señalado en el documento rolante a fojas 04, expectativa que no fue cumplida, que obligó a la consumidora a deducir diversos requerimientos al proveedor (Servicio de Atención al Cliente), Servicio Nacional del Consumidor (ente de la administración del Consumo), que lo llevó, según sus términos a responder que *“informamos que, sin reconocer responsabilidad alguna en los hechos materia del reclamo, orden objeto de reclamo se encuentran en proceso de anulación. Devolución se gestionará al medio de pago ocupado dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles a contar de la recepción de este documento. Complementando lo anterior, debemos informar que tiendas parís no ofrece compensaciones o indemnizaciones, ofrecemos disculpas públicas por las molestias que se hayan podido ocasionar”*, razón por la cual ponderados los antecedentes y pruebas rendidas en autos, las cuales para este sentenciador revisten los caracteres de multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión suficientes para conducir lógicamente a la conclusión que la demandante civil debe ser reparada e indemnizada adecuada y oportunamente *“de todos los daños ... morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”*.

Pues bien, en ese contexto, este tribunal considerando el actuar tardío del proveedor y la actuación en todos los niveles de ejercicio de tutela llevado a cabo por el consumidor permiten el convencimiento que se ha generado un daño moral, avaluable de acuerdo a lo que se indicará en la parte resolutive de la presente sentencia, pero sin que ello signifique acceder al monto demandado, por estimar que dicha suma no resulta proporcional al monto transado producto de la relación de consumo y a la entidad de los daños reclamados.

Vistos, Considerando y resolviendo lo infraccional y civil:

Y lo dispuesto en los artículos 1 y siguientes de la Ley 19.496, artículo 1 y siguientes de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ate los Juzgados de Policía Local; y apreciados los antecedentes de acuerdo con las reglas de la sana critica, se declara:

1) Que, se **condena a Cencosud Retail S.A.**, ya individualizado, al pago de la multa ascendente a **120 Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio fiscal, vigentes a la fecha del pago efectivo, por la responsabilidad infraccional que le cabe en los hechos querellados, por haber infringido los artículos 3, 12 y 24 a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley Nro. 18.287;

2) Que, se condena a **Cencosud Retail S.A.**, al pago de la indemnización y compensación por los perjuicios ocasionados con su actuar a doña **Mirta Andrea Rivera Villagrán**, ya individualizada, consistente en \$429.930 (cuatrocientos diecinueve mil pesos) por daño emergente más reajustes e intereses desde la fecha de ocurrencia del hecho hasta la fecha del pago efectivo, y la suma de \$850.000 (ochocientos cincuenta mil pesos) por daño moral, como reparación adecuada y oportuna ordenada en el artículo 3 de la Ley Nro. 19.496, debiendo considerarse en este valor el pago efectuado de acuerdo al documento rolante a fojas 64 en la liquidación que al efecto se practique;

3) Que, no se condena en costas a la querellada y demandada civil de autos, por no haber resultado vencida en el presente juicio.

Notifíquese a los intervinientes la presente sentencia de acuerdo a lo dispuesto en el artículo decimoséptimo transitorio en la Ley 21.394, por medio de correo electrónico, a petición de ellos realizado en audiencia, dejándose constancia en autos.

Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 Bis de la Ley Nro. 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor.

Anótese, regístrese y tómese nota en el libro copiador de sentencias.

Causa rol N° 30.001.



Firmado digitalmente por Andrés Eduardo Celedón Baeza
Nombre de reconocimiento (DN): cn=Andrés Eduardo
Celedón Baeza, o=Juzgado de Policía Local, ou=Juz de
Policía Local, email=aceledon@municipalidadgorbea.cl,
c=CL

Resolvió **Andrés Eduardo Celedón Baeza**. Juez Titular. Juzgado de Policía Local Gorbea.- Autoriza doña Daniela Alejandra Serrano Mundaca, Secretaria Titular. Acb.

Firmado digitalmente por DANIELA ALEJANDRA SERRANO MUNDACA
Fecha: 2022.09.15 13:26:11 -03'00'