

ROL N° 16847-L

Iquique, a dos días del mes de agosto del año dos mil veintiuno.

**VISTOS**

1°) A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional y demanda civil, interpuesta por **Michael Jesús Lobos Alveal**, chileno, casado, Funcionario Público, Cedula de Identidad y Rol Único Tributario N° 15.003.995-9, domiciliado en Iquique, calle Gerardo Rebolledo N° 1752, en contra de **Comercial Eccsa S.A.**, Rol Único Tributario N° 83.382.700-6, representado por don Jonathan Andrés Soudre OLiva, Rol Único Tributario N° 15.685.594-4, ambos domiciliados en Iquique calle Vivar N° 550, por infracción a las normas de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Señala el actor que producto de un evento de compras denominado Cyber Days, realizado en el país, entre los días 31 de agosto y 2 de septiembre del año 2020, opto por buscar ofertas en las plataformas virtuales de las empresas oferentes, la búsqueda de un sofá. Es así, que un sofá Ashley Winnsboro Durablend 3 cuerpos, la tienda Ripley, promociona el producto con tarjeta Ripley, al conocer valor real del producto, procede a la compra con su tarjeta Ripley MasterCard N° xxxx xxxx xxxx 9379 en una cuota, confirmada mediante el envío de la boleta de compra N° 207676887 de fecha 31 de agosto de 2020, por valor de \$587.990, incluido el costo de envío de \$37.990 programado para el 23 de septiembre de 2020.

Una vez de efectuado el pago del producto con la tarjeta Ripley MasterCard, con fecha 11 de septiembre de 2020, paga la cuota a través del portal de pago sencillito, desde la cuenta corriente del Banco Falabella. fecha programada de entrega 23 de septiembre de 2020, lo que no se cumplió, procediendo la tienda en forma unilateral a dejar sin efecto la venta, información que le hicieron llegar mediante notificación luego de haber efectuado reclamo ante el Sernac, en el que se informa que el producto no es posible de entregar por encontrarse agotado. Luego de esto, revisa la página de la tienda y siguen ofreciendo el mismo sofá, pero a un precio mayor, se contacta con Call Center de la tienda y le dicen que se debe a un error en la página. Hace presente que su esposa realizo la compra del mismo sofá a un precio mayor, tampoco la tienda cumplió con la entrega, si realizo la devolución de dinero más una gift card.

Por lo anterior, presenta querrela infraccional, y solicita tenerla por interpuesta en contra de Comercial Eccsa S.A., sea acogida, y en definitiva condenarla al pago del máximo de la multa señalada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Sustenta jurídicamente su solicitud en los artículos 3° letra c) y D), 13°, 23° y 35°, todos de la Ley N° 19.496.

Asimismo, presenta a la acción de indemnización de perjuicios, basados en los hechos denunciados y relacionados precedentemente, solicitando se condene al infractor por concepto de **daño emergente**, en la suma de \$ 1.255.960, correspondiente a la suma de \$587.980, primera compra, monto que no ha sido devuelto, y la suma de 667.980, valor de nueva compra del sillón, las que fueron cancelados y no tiene ningún sillón; Lucro Cesante la suma de \$300.000, a consecuencia de realizar los trámites y consultas de la presente demanda; Daño Moral, la suma de \$1.100.000, fundado esta última en la angustia de la familia, al saber que llegaría el producto, regalaron los sillones.

2°) A fojas 08 a 33, documentos acompañados por la actora a su presentación.

3°) A fojas 25 y 44, rolan atestados de Sra. Secretaria del tribunal que certifica haber llamado en tres oportunidades consecutivas, a viva voz, a don Jonathan Soudre, quien no concurrió a prestar declaración indagatoria habiendo sido legalmente citado.

4°) A fojas 43, rola declaración judicial de don **Michael Jesús Lobos Alveal**, ya individualizado, quien exhortado a decir verdad expuso que ratifica íntegramente querrela infraccional y demanda civil de fojas uno y siguientes, agregando que el 31 de agosto del 2020 compra a través de Cyberday, a comercial Eccsa S.A., un sofá Ashley Winnsboro Durablend de tres cuerpos en la suma ofertada de \$549.99 más costo de envío de \$37.990, producto adquirido con tarjeta de tienda Ripley, que posteriormente fue pagado, fecha programada de entrega 23 de septiembre de 2020, lo que no se cumplió, procediendo la tienda en forma unilateral a dejar sin efecto la venta, información que le hicieron llegar mediante notificación luego de haber efectuado reclamo ante el Sernac, en el que se informa que el producto no es posible de entregar por encontrarse agotado. Luego de esto, revisa la página de la tienda y siguen ofreciendo el mismo sofá, pero a un precio mayor, se contacta con Call Center de la tienda y le dicen que se debe a un error en la página. Hace presente que su esposa realizó la compra del mismo sofá a un precio mayor, tampoco la tienda cumplió con la entrega, si realizó la devolución de dinero más una gift card.

5°) A fojas 67, Patrocinio y Poder, al abogado David Antonio Toro Iglesias.

6°) A fojas 71, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, realizada con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por abogado don David Antonio Toro Iglesias, y la parte demandada civil representada por la abogada doña Winny Vergara Díaz.

La parte querellante ratifica todo lo obrado en autos, sea acogida en todas sus partes, con costas.

La parte querellada y demandada civil contesta por escrito querrela infraccional y demanda civil, negando expresamente cualquier incumplimiento de parte de su representada, no existiendo infracción alguna a la ley N° 19.496, tomando contacto con el cliente, informando no ser posible la entrega del producto en la fecha indicada al no existir Stock, dejando sin efecto la compra mediante nota de crédito N° 2929711, con reversa al mismo medio de pago utilizado para la compra, y que en la base de la página de internet donde se ofreció el producto materia de autos, se muestra de forma clara el enlace para acceder a los términos y condiciones aplicables a la compraventa en página web, información disponible en todo momento, lo que da entender ser conocidas por el actor, por lo que su cumplimiento solo podrá en cuanto las condiciones de existencia se mantengan, lo que para el caso de autos, debe estar presente en ambas partes contratante, la Buena Fe. Respecto al daño emergente, su mandante anulo la compra. Téngase por contestada querrela y demanda de autos..

Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce. Se recibe la causa a prueba, fijándose como hecho substancial, pertinente y controvertido: 1) Efectividad del hecho infraccional denunciado; 2) Efectividad del daño naturaleza y monto demandado

Prueba testimonial, la querellante y demande civil, presenta testigo a doña Victoria Medeli Espinoza Yovich.

En la prueba Documental, la denunciante ratifica documentos acompañados a fojas 8 a 33 y 76 a83, en tanto la denunciada acompaña instrumentos a fojas 84 a 88. No se solicita diligencias.

7°) A fojas 93, rola el decreto que cita a las partes a oír sentencia.

### **CONSIDERANDO**

#### **En cuanto a la tacha testigos.**

**Primero:** La querellada y demandada civil, a fojas 72, opone tacha a la testigo Victoria Medeli Espinoza Yovich, presentado por la parte querellante y demandante civil, en razón de ser la conyugue del denunciante y demandante civil.

**Segundo:** La querellante y demandante civil, a fojas 73, evacuando el traslado conferido, se opone a la tacha promovida en atención a que el inciso 4° del artículo 50C de la Ley N° 19.496, señala que la prueba se apreciara siempre conforme a las reglas de la sana critica y es concordante con lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, al señalar que en los Juzgado de Policía Local no hay testigos inhábiles, por lo contrario es el Juez que conoce la causa el llamado a asignarle valor probatorio. Solicita a S.S. el rechazo de tacha planteada por la contraria con costas.

**Tercero:** La tacha deducida se desestimará por cuanto, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley sobre procedimiento de los Juzgados de Policía Local, la apreciación de la prueba se efectúa conforme a las reglas de la sana crítica, por lo que la objetividad o falta de imparcialidad, en alegaciones relacionadas con el valor probatorio de los instrumentos, es tarea exclusiva del juez de la causa; A mayor abundamiento, se debe rechazar, la tacha opuesta, dado que las probanzas, en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local, se regulan conforme a las reglas de la sana crítica y no por las reglas de la prueba legal o tasada, lo que obliga a rechazar, sin costas, la tacha planteada por la querellante, a fojas 72, de autos.

#### **En cuanto a denuncia infraccional**

**Cuarto:** Que le ha correspondido a este sentenciador determinar la responsabilidad infraccional de la empresa querellada Comercial Eccsa S.A., representada por Jonathan Andrés Soudre Oliva, por supuesta infracción a las normas de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

En su libelo el actor señala que producto de un evento de compras denominado Cyber Days, realizado en el país, entre los días 31 de agosto y 2 de septiembre del año 2020, optó por buscar ofertas en las plataformas virtuales de las empresas oferentes, la búsqueda de un sofá. Es así, que un sofá Ashley Winnsboro Durablend tres cuerpos, la tienda Ripley, promociona el producto con tarjeta Ripley, al conocer valor real del producto, procede a la compra con su tarjeta Ripley MasterCard N° xxxx xxxx xxxx 9379, en una cuota, confirmada mediante el envío de la boleta de compra N° 207676887 de fecha 31 de agosto de 2020, por valor de \$587.990, incluido el costo de envío de \$37.990 programado para el 23 de septiembre de 2020.

Una vez de efectuado el pago del producto con la tarjeta Ripley MasterCard, el 11 de septiembre de 2020, paga la cuota a través del portal de pago sencillito, desde la cuenta corriente de su señora del Banco Falabella, quedando a la espera la compra programada y confirmada. Transcurrido la fecha, el producto no llegó y la tienda en forma unilateral dejó sin efecto la venta, información que le fue comunicada, al haber realizado reclamo ante el Sernac, cuya notificación enuncia no poder entregar el producto por estar agotado, pese a que la tienda en su página, aún mantiene a la venta el mismo sofá a un precio mayor. Razón, que la esposa del actor realizó la compra del mismo sofá, a un precio mayor, el que tampoco cumplió con la entrega, procediéndole a la devolución del dinero más una gift card.

**Quinto:** No existe controversia entre las partes los siguientes hechos: a) El actor, el día 31 de agosto de 2020, a través del Cyber Days en la que participa la empresa Eccsa S.A., adquirió un sofá Ashley Winnsboro Durablend tres cuerpos, por la suma de \$ 549.990, más costo de envío de \$37.990; b) La mercancía debía ser entregada por parte del proveedor, en el domicilio del consumidor; c) La esposa del actor doña Victorias Espinoza, el día 01 de octubre de 2020 a través de la página de la tienda adquirió un sofá Ashley Winnsboro Durablend tres cuerpos, por la suma de \$ 629.990, más costo de envío de \$37.990, la que debería ser entregada por parte del proveedor en el domicilio del consumidor.

**Sexto:** La declaración prestada por el actor rolante a fojas 43, expuso que el 31 de agosto del 2020 compra a través de Cyberday, a comercial Eccsa S.A., un sofá Ashley Winnsboro Durablend de tres cuerpos en la suma ofertada de \$549.99 más costo de envío de \$37.990, producto adquirido con tarjeta de tienda Ripley, que posteriormente fue pagado, con fecha 23 de septiembre de 2020, lo que no se cumplió, procediendo la tienda en forma unilateral a dejar sin efecto la venta, información que le hicieron llegar mediante notificación luego de haber efectuado reclamo ante el Sernac, en el que se informa que el producto no es posible de entregar por encontrarse agotado. Luego de esto, revisa la página de la tienda y siguen ofreciendo el mismo sofá, pero a un precio mayor, contactándose con Call Center de la tienda, recepcionándose respuesta de tratarse a un error en la página. Por lo que hace presente que su esposa realizó la compra del mismo sofá a un precio mayor, tampoco la tienda cumplió con la entrega, excepto de realizar la devolución de dinero más una gift card.

Respecto del producto materia denuncia, no llegó y la tienda en forma unilateral dejó sin efecto la venta, información que le fue comunicada, al haber realizado reclamo ante el Sernac, cuya notificación enuncia no poder entregar el producto por estar agotado, pese a que la tienda en su página, aún mantiene a la venta el mismo sofá a un precio mayor. Pese a lo anterior, su esposa compra el mismo sofá, aun precio mayor, el que tampoco se cumplió con la entrega, procediéndole en este caso por parte de la empresa, la devolución del dinero más una gift card.

Aseveración que es reforzada con testimonio de doña **Victoria Medeli Espinoza Yovich**, rolante a fojas 71, la que se encuentra conteste, es así, que se realizó una compra por internet en la página Ripley de un sofá marca Ashley de tres cuerpos por un monto aproximado de \$580.000, que incluía entrega y sin cumplimiento. A raíz, de lo expuesto, siempre se mantuvo en contacto con la tienda, siendo informada de emisión de nota de crédito, cancelando la compra por falta de stock, procedimiento calificado de unilateral, dado que: 1.- nunca se le

informo la falta de stock del producto; 2.- Generar una nota crédito para dejar sin efecto la compra sin que a la fecha el dinero pagado haya sido devuelto, pese a que en la página continuaron vendiendo el producto, razón por la cual se efectuó denuncia al Sernac. Aun así, al estar el producto a la venta, compró por segunda vez con valor aproximado de \$680.000, igual, no llegó, interponiendo por tanto denuncia nuevamente al Sernac, obteniendo como respuesta, que dentro de cinco días hábiles se devolvería el dinero más una gibcard de \$300.000 de compensación.

En prueba de lo expuesto el actor ratifica documentos acompañados a fojas 8 a 33, y a su vez , acompaña instrumento rolantes a fojas 76 a 83, consistente en: seguimiento de compra respecto de la orden de compra N° 95873271 de 01 de octubre 2020 emitida por Ripley; reclamo N° R2020W4592549 de 09 de noviembre de 2020 presentado ante el Sernac en contra de Tiendas Ripley; Copia de respuesta enviado por Ripley al Sernac respecto de la denuncia N° R2020W4592549 de 19 de noviembre de 2020; Copia de correo enviado por Ripley a doña Victoria Espinoza Yovich, de 17 de noviembre del 2020, por medio de la cual adjunta una Gif Card por un monto de \$300.000; copia de cartola cuenta corriente N° 0-127-003947-3 de banco Falabella de la titular Espinoza Yovich, esposa del actor, en la que consta que 02 de diciembre de 2 N° 91841900020, Ripley reversó el dinero pagado por el segundo intento de compra del sofá. S.A., a nombre de Michael Lobos Alveal, por orden de compra

**Séptimo:** La apoderada de la denunciada a fojas 76 y siguientes, contesta la denuncia, señalando que efectivamente el actor el 31 de agosto de 2020, compra un sofá Ashley Winnsboro Durablend tres cuerpos a través de la página web de su representada, posterior se tomó contacto con el actor y se informó que no era posible la entrega del producto en la fecha convenida por falta de stock, razón por la que anulo la compra. Agrega en su relato que en la base de página de internet, se muestra en forma clara el enlace para acceder a los términos y condiciones aplicables a las compraventa en dicha página web, que en su punto N° 4 "Promociones" señala "Todas las promociones contenidas en Ripley.com, permanecerán vigentes durante sus respectivos plazos de duración y mientras exista disponibilidad de stock", información disponible en todo momento, lo que da entender ser conocidas por el actor, por lo que su cumplimiento solo podrá en cuanto las condiciones de existencia se mantengan, lo que para el caso de autos, debe estar presente en ambas partes contratante, la Buena Fe. En prueba de lo expuesto, a fojas 84 a 88, acompaña documentos.

**Octavo:** Que a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, el actor acompañó en el denuncia y proceso los siguientes documentos, no objetados: 1).-

A fojas 8, Boleta Electrónica N° 207676887 de fecha 31 de agosto de 2020 emitida por comercial Eccsa S.A., a nombre Michael lobos Alveal por sofá Ashley Winnsboro Durablend de tres cuerpos por valor \$549.990, mas costo de envío por \$37.990, valor pagado con tarjeta Ripley sin cuotas según orden de compra 91841900 del 31.08.2020, para despacho Nro. 59457476 al domicilio de Gerardo Rebolledo N°1752, comuna de Iquique; 2).-A fojas 11, copia de correo electrónico emitido por [informaciones@ripleycorreos.cl](mailto:informaciones@ripleycorreos.cl) a [lgo@gmail.com](mailto:lgo@gmail.com) de fecha 23 de septiembre de 2020, que señala haber recibido solicitud 939915, respuesta a la brevedad; 3).- A fojas 20, Reclamo a Sernac Nro R2020W4393726 de fecha 24 de septiembre de 2020; 4).- Nota de Crédito Electrónica N° 2919711 emanada por comercial Eccsa S.A., hacia el cliente Michael Lobos Alveal, respecto de orden de compra 91841900 por sofá Ashly por valor de \$587.980; 5).- Carta emanada por Servicio al Cliente Ripley, de fecha 29.09.2020, destinatario al señor Joaquín Abarca Quezada, abogado Web Center del Sernac, arrojando respuesta al caso N° R2020W4393726, suscrito por María Eugenia Rojas Subgerente de Center Ripley.

**Noveno:** Que a los efectos de acreditar sus descargos la querellada y demandada civil, acompañó los siguientes instrumentos: 1.- A fojas 91, copia de boleta electrónica N° 207676897 de fecha 31 de agosto 2020 emitida por Comercial Eccsa S.A., a nombre de Michel Lobos Alveal, por orden de compra N° 91841900, por compra de un sofá Ashly más costo de envío, por un total a pagar de \$587.980; 2.-A fojas 92, Carta emitida por don Joaquín Abarca Quezada, abogado Web Center Sernac a representante legal de Comercial Eccsa S.A., referencia R2020W4393726 Iquique de fecha 25.09.2020; 3.- A fojas 93, Formulario Único atención de público Sernac N° caso R2020W4393726 de fecha ingreso 24.09.2020, consumidor denunciante don Michael Jesús Lobos Alveal, solicita la entrega del sofá; 4.- A fojas 94, Nota de Crédito Electrónica N° 2919711 emanada por Comercial Eccsa S.A. hacia el cliente Michael Lobos Alveal, respeto de orden de compra 91841900 por sofá Ashly, por valor de \$587.980; 5.- A fojas 95, Carta emanada por Servicio al Cliente Ripley de fecha 29.09,2020 destinatario al señor Joaquín Abarca Quezada, abogado Web Center del Sernac, arrojando la respuesta al caso N° R2020W4393726, suscrito por María Eugenia Rojas, subgerente de center Ripley.

**Decimo:** Los hechos, que originan la presente causa, se encuentran protegidos por la Ley N° 19.496, por expresa disposición de su artículo primero, numeral uno, al definir lo que se debe entender por consumidores o usuarios como aquellas personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios. De

igual modo, señala que se debe entender por Proveedores o prestadores de servicios, a aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o presten servicios a consumidores, por la que se cobre un precio o tarifa.

En efecto, la Ley N° 19.496, invocada por el actor infraccional como fundamento de su acción, tiene por sustento el normar las relaciones entre proveedor y consumidor, infracciones en perjuicio de este último y procedimiento aplicable.

**Decimoprimer**: Por lo relacionado debe entenderse que la relación de consumo, entre Comercial Eccsa S.A., y el respectivo consumidor, se produjo en el momento que la última adquirió el producto elegido.

**Decimosegundo**: Sentada, así las cosas, es necesario despejar el alcance de la norma contemplada en el párrafo 3°, artículo 12 del cuerpo legal citado, al establecer que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación de servicios. Del mismo, el artículo 12 A, establece que en los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlo o imprimirlos.

Este derecho del consumidor, como los demás, lleva implícito el de un deber u obligación como de advertir expresamente en cada contrato, informar de manera clara, comprensible e inequívoca las condiciones generales del contrato.

**Decimotercero**: Los términos y condiciones para operar en la página web, en especial en el evento del Cyberday, realizado en el país, los días 31 de agosto al 02 de septiembre del 2020, con participación de distintos proveedores o entidades comerciales, siendo una de ellas, Comercial Eccsa S.A., de nombre fantasía Ripley, ha de tenerse las consideraciones siguientes al comprar: a) no se tiene acceso directo al producto en su formato físico; b) se tiene los mismos derechos que en cualquier compra, esto es, el derecho a recibir información respecto del precio, términos ofrecidos, característica, despacho, garantía legal; c) que lo publicitado debe ser cumplido, y respetado por el proveedor, dado que las condiciones contenidas en la publicaciones se entiende incorporadas al contrato, siendo obligatoria para el proveedor.

A mayor abundamiento, las compras por internet, dan origen a un contrato que es obligatorio cumplir con las condiciones ofrecidas, no siendo justificación el incumplimiento por falta de stock del producto ofrecido, salvo que haya sido debidamente advertido o informado.

Siguiendo esta línea de razonamiento el inciso tercero del artículo 12 letra A de la ley del Consumidor, una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación del mismo. Esta será enviada por vía electrónica o por cualquier otro medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor. En esta modalidad de venta, el contrato de adhesión por medios electrónicos, existe una disparidad entre las facultades de cada una de las partes, siendo el proveedor el más favorecido, ya que no solamente mantiene y despliega toda la información necesaria para que el consumidor concrete a través de la página web, sino que además controla todos los procesos técnicos de este tipo de comercio, como la disposición, registro y publicación de un determinado producto, su precio, el stock, además del proceso que debe llevar el consumidor para poder ejecutar la compra, su sistema de pago, despacho y uso de hacer efectiva la garantía.

**Decimocuarto:** Por su parte, la querellada ha justificado su actuar en cuanto a dejar de cumplir con el contrato pactado, en la existencia de un vicio en la formación de consentimiento, concretamente a lo informado en el enlace en su punto 4 "Promociones", disponía la página Web, e indicaba la forma del producto ofrecido, agregando que los términos y condiciones, es conocido por el actor y están establecidos en la página web y solo puede ser cumplidos en cuanto a las condiciones de existencia se mantengan, lo que incluye existencia de stock del producto, aludiendo a su vez el artículo 13 de la Ley N° 19.496, es decir, protección, de negarse o prestar el servicio o entregar el bien ofrecido existiendo justificación para ello como el caso de autos, esto es, la existencia de imposibilidad fáctica de entrega de producto que está agotado.

Sin embargo, este sentenciador desechara en primer término, interpretación aludida al artículo 13 de la ley del Consumidor, al no haber advertido o informado en su oportunidad, dado que al celebrar un contrato por medio electrónicos, lleva implícito el de un deber u obligación de advertir expresamente en el contrato, informar de manera clara, comprensible e inequívoca las condiciones generales del contrato que para el caso de autos, no se cumplió, que habiendo transcurrido 29 días desde la compra del producto, en razón a respuesta de sugerente de Control Center Ripley, rolante a fojas 21, recién, toma el actor conocimiento por parte del Sernac, que señala que no es posible acceder a solicitud caso N° R2020W4393726 de 24 de septiembre de 2020, que se ha emitido Nota de

Crédito N° 2929711 de fecha 23 de septiembre de 2020 con reversa al mismo medio de pago utilizado por lo comprado, situación que el estado de cuenta de la tarjeta Ripley MasterCard del actor, a fojas 26, registra la nota de Crédito, no ha sido efectivo la devolución del dinero pagado a la proveedora realizado a través del pago sencillito desde la cuenta corriente del Banco Falabella de su esposa, rolante a fojas 24; y en segundo lugar, de la existencia de un vicio de consentimiento, al haber aceptado el proveedor electrónico, Comercial Eccsa S.A., una orden de compra, deberá dar fiel y oportuno cumplimiento al contrato celebrado, empleando todos los medios a su alcance, no siendo justificación razonable incumplir un contrato por falta de stock del producto ofrecido, salvo que tal eventualidad haya sido advertida por el oferente, lo que no sucedió.

A mayor abundamiento, el proveedor Comercial Eccsa S.A., siendo las 09:57 horas del día 31 de agosto de 2020, emite boleta electrónica N°207676887 según orden de compra N°91841900, por venta de un sofá Ashley Winnsboro Durablend a nombre de don Michael Lobos Alveal, producto que al estar ofertado por la empresa, el actor opto acogerse a dicha promoción pagando el producto con tarjeta Ripley MasterCard, lo que entiende que el consumidor efectuó la compra al inicio del evento el cual al gestionar dicha compra el proceso se efectuó sin ningún inconveniente, dándose por enterado que el proceso de compra fue un éxito, esto es, que al momento de efectuar la transacción había stock del producto. Es de publico conocimiento que, en muchas campañas al no haber stock, las empresas ofrecen a los clientes una segunda alternativa o compensación, lo que no sucedió en caso de autos, emitiendo la empresa nota de crédito N° 2929711 de fecha 23 de septiembre de 2020, día de entrega del producto, como lo acredita documento de fojas 9, información que es de conocimiento, cuando recibe respuesta del reclamo realizado ante el Sernac, que señala que "empresa devolverá el dinero por no contar con stock", lo que no sucedió.

**Decimoquinto:** Que acorde con la finalidad de ley del consumidor este sentenciador es de opinión que toda empresa que participa en el mercado deba hacerlo con estándar de profesionalidad suficiente que le permita evitar errores, fallas o deficiencias de cualquiera naturaleza en su proceso de ventas y no justificarse en un presunto error de hecho en su contrato de adhesión para dejar de cumplir lo pactado, de lo cual además no se acredita haber dado cuenta oportunamente al Sernac y a los clientes de la plataforma.

**Decimosexto:** A lo expuesto, especialmente declaración de fojas 43, cohonestada con la boleta electrónica 207676887 de fojas 8, la notas de crédito electrónica N° 2929711 de fojas 22; la copia respuesta de ripley de fojas 20-21; la denuncia efectuada a Sernac de fojas 86, pago de sofá según comprobante de pago

Sencillo de fojas 24; estado de cuenta Tarjeta Ripley MasterCard de fojas 26; Boleta Electrónica N° 209219297 de fecha 01 de octubre de 2020 por compra de sofá Ashley Winnsboro Durablend tres cuerpos a nombre Victoria Espinoza, esposa del actor, pagado a través del banco BCI cuenta corriente 61779067 de fojas 31; denuncia a Sernac por producto comprado al contado y por segunda vez producto no llegó; carta de respuesta de Ripley a Sernac que comunica anulación de la compra más la entrega de una gift card por \$300.000 a fojas 87, este sentenciador, se ha formado la convicción que la querellada Ripley infringió el artículo 12 de la ley, por cuanto no dio cumplimiento a los términos y condiciones de acuerdo a los productos que ofreció y vendió a través de la página web el día 31 de agosto de 2020, los cuales al ser analizados conforme a las reglas de la sana crítica, se tendrá por probado que Comercial Eccsa S.A., no dio cumplimiento a su obligación de entregar el bien adquirido por la actora.

Así, probada la conducta negligente, se desprende que el proveedor no respetó los términos, condiciones y modalidades del servicio contratado, al no ajustarse a la planificación consignada, esto es, no tener la querellante acceso a una información veraz y oportuna sobre las razones y causas que motivaron la no entrega del producto adquirido el 31 de agosto de 2020, infringiéndose con ello las obligaciones como proveedor que le impone la letra b) del artículo 3° de la ley N° 19.496, establecido en su letra e) el derecho a indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas con su actuar negligente.

Por consiguiente, la relación de causa efecto entre el hecho ilícito y el daño causado, se configura de una gestión imputable al proveedor, por cuanto, al tomar conocimiento de la denuncia, solo se limitó a entregar información, una vez efectuada la denuncia ante el Sernac, sin tener respuesta precisa hasta 29 de septiembre de 2020, en que informa al Servicio Nacional del Consumidor en referencia al caso N°R2020W4393726 de fecha 24 de septiembre de 2020, que no es posible acceder a solicitud dado que se ha emitido Nota de Crédito N° 2929711 de fecha 23 de septiembre de 2020, con reversa al mismo medio de pago utilizado para la compra, lo que no sucedió, más aún, que el mismo producto en cuestión después del evento, siguió en oferta en la página web del proveedor, efectuando transacción comercial del mismo producto a doña Victoria Espinoza, según boleta de electrónica N° 209219297 de fecha 10 de octubre de 2020, producto que no fue despachado, devolviendo el importe más una compensación de gift de \$300.000.

El hecho queda vinculado dentro de las situaciones que señala el artículo 23, del señalado texto legal, que manifiesta que comete infracción a las

disposiciones de esta ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de esta, actuando con negligencia, causa menoscabo precedentemente, resulta del todo evidente, desde que se demostró que la no entrega del bien fue producto de deficiencias en calidad en prestación de servicio al no ajustarse a una planificación consignada.

De tal modo, se encuentra constatada la infracción denunciada y deberá aplicarse la sanción que señalará en lo resolutivo.

#### **En cuanto a la acción civil**

**Decimoséptimo:** Que el actor en el primer otrosí de su presentación de fojas 1 y siguientes interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando que se condene a la parte demandada, a la suma de \$3.000.000; correspondiente a \$1.600.000, por concepto de daño emergente, consistente en la compra de un sofá Ashley Winnsboro Durablend el 31 de agosto de 2020, a nombre del actor por la suma de 587.980, y de \$ 667.980 a nombre de su señora doña Victoria Espinoza y de \$344.040, gastos en realizar la demanda; de \$300.000, por concepto de lucro cesante; y, a \$1.100000 por concepto de daño moral.

**Decimooctavo:** Que, acreditada la conducta infraccional de Comercial Eccsa S.A., se hace necesario determinar la efectividad de los perjuicios causados al actor, y la cuantía de estos. A este respecto, en cuanto al daño emergente, constituido por el gasto en que incurrió por la compra del sofá Ashley Winnsboro Durablend tres cuerpos, el actor acompaña el documento de fojas 08, consistente en la Boleta Electrónica N° 207676887, de fecha 31 de agosto de 2020, por un valor de \$587.980 (incluido valor despacho), Boleta Electrónica N° 209219297 de fecha 01 de octubre de 2020 por un valor de \$ 667.980, a nombre de Victoria Espinoza acreditando así la efectividad del perjuicio y su cuantía; por lo que se dará lugar a la indemnización de perjuicios a título de daño emergente, al actor. En tanto, el gasto incurrido en la compra del segundo sofá a nombre de Victoria Espinoza, no se dará a lugar por haber sido solucionado el importe con compensación y respecto de gastos en realizar la demanda no se acredita, por la que se rechaza la indemnización por ese concepto.

**Decimonoveno:** Que, en cuanto al lucro cesante, el demandante señala a fojas 05, haber sido perjudicado con la conducta infraccional de proveedor al solicitar permiso en su trabajo y dejado de percibir utilidades que le podrían haber generado el dinero estando en su cuenta bancaria, resulta improcedente resarcir los perjuicios alegados a este respecto, teniendo en cuenta además que se trata de daños indirectos, y no se acreditan las supuestas oportunidades labores perdidas. Por ello se rechaza la indemnización por concepto de lucro cesante.

**Vigésimo:** Que, respecto de la indemnización por daño moral, se debe tener presente, que se trata de compensar, por vía pecuniaria, las molestias y frustraciones que ha padecido una persona, derivadas del incumplimiento de obligaciones sean contractuales o extracontractuales. En la especie, acorde al mérito de autos, a las probanzas aportadas por las partes, a lo relacionado en los considerandos precedentes, habiéndose acreditado la conducta infraccional de la empresa demandada, y con especial atención al relato del actor en su presentación de fojas 1 y siguientes, y los documentos de fojas 08 a 33 y 83 a 90, este sentenciador estima que la demandada efectivamente causó molestias, sufrimiento, menoscabo, y particularmente frustración en la persona del actor, derivado del incumplimiento de las obligaciones que pesaban sobre ella, toda vez que el consumidor debió soportar la negación injustificada de entrega del producto y devolución de lo pagado, siendo que conforme a lo dispuesto en el artículo 20 y 21 de la ley del ramo procedía dicha restitución. Asimismo, la frustración provocada al consumidor debido a la privación del uso y goce del artículo adquirido, aun así, realiza una nueva compra del sillón con un valor superior, quedando nuevamente privado de su uso. Por último, las molestias causadas por la indiferencia del proveedor en brindar una solución adecuada al problema, a pesar de haber interpuesto el consumidor el reclamo pertinente ante el Servicio Nacional del Consumidor; todo lo cual, ciertamente provocó un detrimento en la persona del actor, que debe ser reparado, raciocinio por el cual se dará lugar a la indemnización por daño moral, regulándola prudencialmente a la suma de \$500.000.

Y Visto además, lo dispuesto en los artículos, 3° lera e), 12, 23, 24 y demás disposiciones de la Ley N° 19.496; Ley 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 18287, sobre Procedimientos y sus posteriores modificaciones introducidas por la Ley N° 19.816.

#### **RESUELVO**

##### **A.- En cuanto a la tacha**

Rechácese la tacha interpuesta por las partes, a fojas 72, por las razones señaladas en los considerandos primero a tercero.

##### **B.- En lo infraccional:**

a.- Condénese a **Comercial Eccsa S.A.**, Rol Único Tributario N° 83.382.700-6, representada por Gerente Tienda Iquique, don Jonathan Andrés Soudre Oliva, ambos con domicilio en calle Vivar N° 550 de la ciudad de Iquique, al pago de una multa a beneficio Fiscal equivalente a 300 Unidades Tributarias Mensuales.

b.- La multa deberá ser pagada en Tesorería General de la República, Región Tarapacá, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario,

librese orden de reclusión por tres fines de semana, vía de sustitución y apremio, en contra de don Jonathan Andrés Soudre Oliva, ya individualizado.

### C.-En lo civil

a.- **Acójase** la demanda civil interpuesta a fojas 1 a 7, en cuanto se condena a **Comercial Eccsa S.A.**, Rol Único Tributario N° 83.382.700-6, representado por don Jonathan Andrés Soudre Oliva, ya individualizados, ambos domiciliados en calle Vivar N° 550 de esta ciudad, a **restituir** a don Michael Jesús Lobos Alveal, Cedula de Identidad Nacional y Rol Único Tributario N° 15.003.995-9, domiciliado en Iquique, Cabo Gerardo Rebolledo N° 1752, por concepto de lo pagado por la compra del bien que le fuera vendido, la suma de \$587.980, cantidad que deberá restablecerse debidamente reajustada, en conformidad a la variación experimentada por el Índice de Precio al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la compra del sofá Ashley Winnsboro Durablend y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva y, al pago de los intereses corrientes, para operaciones no reajustables, que se calcularán desde el día de notificada la demanda civil de autos hasta el día de su efectivo pago.

b.- Se condena a **Comercial Eccsa S.A.**, a pagar a don **Michel Jesús Lobos Alveal**, Ingeniero en Computación, Cedula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 15.003.995-9, domiciliado, en Cabo Gerardo Rebolledo N° 1752 de esta ciudad, la suma de \$500.000, por vía de indemnización por concepto de **daño moral**, dado los temores que debió sufrir por las molestias y frustraciones que debió soportar, al verse privada de usufructuar el bien adquirido y que le fuera vendido sin las condiciones que tuvo a la vista al adquirirlo, cantidad que deberá solucionarse debidamente reajustada, conforme a lo ordenado en la letra a) precedente y, al pago de los intereses corrientes, para operaciones reajustables, que se debe calcular desde el día de notificada la demanda civil de autos hasta el día de su efectivo pago

c.- No se condena a Comercial Eccsa S.A., al pago de las costas de la causa, por no haber resultado del todo vencida.

d.- Ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor, Primera Región Tarapacá, Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don Ricardo de la Barra Fuenzalida, Juez Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique. Autoriza doña Jessie A. Giacconi Silva, Secretaria Abogada.

