

56/2019

PAINE, veinte de Abril del año dos mil veinte.

**VISTOS.-:**

El mérito de autos, especialmente la querrela y demanda civil de fs. 1 y siguientes; documentos acompañados a fs. 5 y siguientes; declaración indagatoria de fs. 27, declaración de fs. 28; rectificación de fs. 31, resolución de fs. 32; estampado receptorial de fs. 33 y 34; contestación de fs. 37; acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fs. 44; documentos acompañados a fs. 45 y siguientes; resolución de fs. 55 y,

**CONSIDERANDO.**

1. Que a fs. 1 y siguientes don Diego Hernán Pizarro Valdivia, ingeniero informático,, interpone querrela infraccional y demanda civil en contra de Tottus .cl, representada por don Luis Cristóbal Varas Ponce por diversas infracciones a la ley 19.496.-
2. Que el actor fundamenta su acción en los siguientes hechos: "Realicé una compra por un monto de \$279.990 el día 25/07/2019 desde la cuenta en la página tottus.cl de mi pareja nombre Constanza Lissette Monsalve Valdez...pagando con mi tarjeta de crédito la cual me equivoqué en la dirección de envío colocando Uruguay 341 villa las américas, comuna de Santiago siendo que realmente es Uruguay 341 villa las américas, comuna DE Paine, por lo cual llamó al número 6003908900 para hacer el cambio de dirección y me indican que no se puede. Por lo cual solo se puede anular al compra y hacer la devolución correspondiente y realizar una segunda compra con la dirección correcta. Por lo cual de no tener más opciones accedía a que se realizar la cancelación del a compra que realicé con mi tarjeta de crédito y compré nuevamente el producto (el cual si llegó al domicilio establecido). Lo cual fue recibido y procesado. El día 29 de Julio de 2019 se genera la nota de crédito correspondiente pero esta no se refleja en mi cuenta del banco ya que aún salía a facturación las dos compras realizadas. Por lo cual volvía llamar y ellos me confirmaron por correo que había un error en sistema por lo cual el día 13/089/\*2019 realizaron otra nota de crédito. Por lo cual tampoco se vió reflejada en mi cuenta, al llegar la fecha de facturación de mi tarjeta 28/08 tuve que realizar la cancelación correspondiente para no generar más intereses."
3. Que a fs. 26 consta resolución del Tribunal en la que tiene por interpuesta querrela infraccional y demanda civil.
4. Que don Diego Pizarro Valdivia ingeniero, cédula de identidad 16.963.048-8, domiciliado en Pasaje Uruguay 341 Villa Las Américas Paine, fono 931258857, en su declaración indagatoria de fs. 27 señala: "Que ratifica íntegramente la denuncia de fs. 1 y siguientes. Efectivamente el día 25 de Julio de 2019, realicé una compra por internet a la tienda Tottus .Cl, de una Consola PS4 Silla Gamer Re Black M7080. Ahí se produjo que la dirección que coloqué fue errónea, en el sentido de la Comuna, le puse Santiago y no Paine. Me informaron de la misma tienda que tenía que anular dicha compra y hacer otra, de hecho lo hice, pero llegó a mi casa sola la segunda compra, y fueron pagadas dos compras, es decir pagué demás \$ 279.990, los que solicité que me los devolvieran y nunca sucedió y ahí fue que fui al SERNAC y ellos me indicaron que presentara una querrela y demanda civil ya que TOTTUS informó a SERNAC que me había devuelto la nota de crédito es decir \$ 279.990 y eso nunca sucedió. Mi demanda es por \$ 1.409.990."

5. Que a fs. 28 don Héctor Solano Pinori, en representación de Hipermercados Tottus S.A. rinde declaración indagatoria por escrito señalando, entre otras cosas, que “no es efectivo que mi representada haya vulnerado la ley que protege los derechos de los consumidores ni ningún otro cuerpo normativo. Ahora bien, se emitió con fecha 13 de Agosto d 2019 nota de crédito número 2137692 por la suma de \$279.990. De este modo no se advierte que mi representada haya incurrido en alguna infracción a la ley 19.496 o haya causado algún perjuicio para el consumidor en los términos previstos en los artículo 12 y 23 de la misma ley, por lo que procede el rechazo de la acción infraccional”
6. Que a fs. 31 rola rectificación de la querella y demanda civil.
7. Que a fs. 32 el Tribunal tiene por rectificadas la querella y demanda civil.
8. Que a fs. 33 y 34 rola estampado receptorial que da cuenta de la notificación de la querella y demanda civil de fs. 1 y siguientes y su proveído a Hipermercado Tottus S.A. representado legalmente por don Luis Cristóbal Vara Ponce.
9. Que a fs.37 rola contestación de denuncia y demanda efectuada por don Héctor Solano Pinori en representación de la querellada y demandada, señalando “.....el cliente habría realizado la compra de una consola PS4 silla gamer red black M7080 por la suma de \$279.990, la cual fue anulada por el mismo cliente.. Al momento de gestionar nota de crédito ésta por error se hizo como canje cuando mi andante tomó conocimiento de lo ocurrido lo corrigió con nota de débito. Esto se le explicó al cliente y se generó una nueva nota de crédito. Así con fecha 13 de Agosto de 2019 se emitió la nota de crédito número 2137692 por la suma de \$279.990, siendo reversados los montos pagados por el actor...”
10. Que a fs. 44 rola Acta de comparendo de contestación conciliación y prueba, con la sola asistencia del abogado don CRISTIAN MOYA GONZALEZ por HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., y en rebeldía de don DIEGO HERNAN PIZARRO VALDIVIA a quien se le efectuaron los llamados de rigor, el último a las 11,35 horas.
11. Que en la audiencia la parte de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., contestar por escrito la denuncia y demanda civil de autos, y solicita que se tenga como parte integrante de este comparendo. Asimismo solicita que ambas solicitudes sean rechazadas por no haber sido ratificadas en la oportunidad procesal correspondiente.
12. Se hace el llamado a conciliación la que no se produce por la rebeldía.
13. Que la parte querellada y demandada, para acredita la veracidad de sus dichos ratifica el escrito de fs. 29 y siguientes y acompaña con citación los documentos señalados en el segundo otrosí del escrito. (1. Nota de crédito 2137692; solicitud de anulación de fecha 25 de Noviembre de 2019 de transacciones efectuadas con tarjetas de créditos del actor – Fs.46-).
14. Que, analizada la prueba acompañada por la querellada y demandada, en especial de la nota de crédito de fs. 45 se puede advertir claramente que con fecha 13 de Agosto se anuló boleta 402181174 (de fecha 27 de Julio de 2019) por la suma de \$279.990, generándose una nota de crédito por dicha suma, la que fue reversada recién el día 25 de Noviembre de 2019, según consta del documento acompañado por la demandada a fs. 46, esto es, más de un mes de haberse iniciado la acción judicial por infracción a la ley del consumidor.
15. Que, el artículo 3° letra de la ley 19.496 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 de un servicio”.

581-271

16. Que, el artículo 3° letra de la ley 19.496 establece que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".
17. Que el artículo 23 de la ley 19.496 señala que "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 a calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio..."
18. Que el artículo 24 de la ley 19.496 dispone que "las infracciones a lo dispuesto en esa ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviere señalada una sanción diferente..."
19. Que, de los antecedentes que obran en el proceso se puede advertir claramente que la demanda Hipermercados Tottus S.A. actuó con negligencia en la reversa de los montos señalados en la nota de crédito 2137692 infringiendo con su actuar los artículos 3° y 23 de la ley 19.490 causando menoscabo económico al cliente que tuvo que cubrir el pago de dicho monto ante su entidad bancaria.

**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-**

20. Que a fs. 1 y siguientes don Diego Hernán Pizarro Valdivia, ingeniero informático, deduce demanda civil en contra de Tottus.cl, representada por don Luis Cristóbal Varas Ponce por diversas infracciones a la ley 19.496.-
21. Que a fs. 31 rola rectificación de la querrela y demanda civil.
22. Que a fs. 32 el Tribunal tiene por rectificada la querrela y demanda civil.
23. Que a fs. 33 y 34 rola estampado receptorial que da cuenta de la notificación de la demanda civil de fs. 1 y siguientes y su proveído a Hipermercado Tottus S.A.
24. Que la parte demandante no acompañó prueba para acreditar la cuantía de los daños demandados, toda vez que no asistió a la audiencia de contestación, conciliación y prueba, única oportunidad procesal para rendir prueba.
25. Por las razones citadas precedentemente este Tribunal estima que debe rechazarse la demanda civil interpuesta en contra de Hipermercados Tottus S.A.
26. Que no existen otros antecedentes que analizar.

Y TENIENDO presente además, lo prescrito en los artículos 1437, 1698 y 2314 del Código Civil; 144 del Código de Procedimiento Civil; 13 y 14 de la Ley 15.231; 1 y siguientes, 1, 7,8,9,10,11, 12, 13 y 14 y siguientes de la Ley 18.287; 144 , 166 y 169 de la Ley 18.290, se resuelve :

1º Ha lugar a la denuncia de fs. 1 y, 2 en contra de Hipermercados TOTTUS. S.A. CONDENESELE al pago de una multa de DIEZ UTM.

2º Que se RECHAZA la demanda civil de fs.1 y siguientes interpuesta por don Diego Hernán Pizarro Valdivia en contra de Hipermercados Tottus.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE en su oportunidad.

—  
DICTADA POR DOÑA SOLEDAD PATRICIA MORA PEREZ, JUEZA TITULAR.

JAVIERA SANTIBAÑEZ PERALTA. SECRETARIA

---