

Antofagasta, dos de octubre de dos mil

REGION DE ANTOFAGASTA



VISTOS:

I.- Que, a fojas nueve y siguientes, comparece don SERGIO ANDRES OLIVARES LOPEZ, abogado, en representación de doña LORENA DOLORES BARRAZA MAURO, chilena, casada, abogado, cédula de identidad N° 13.468.672-3, ambos domiciliados para estos efectos en calle Antonio Salas N° 1324, de esta ciudad, quien interpone querella infraccional en contra del proveedor "COMERCIAL L Y R LIMITADA", representado legalmente por el o la administradora del local o jefe de oficina doña MARCELA LAPOSTOL, ignora segundo apellido, profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Angamos N° 415, local 1027, de esta ciudad, y en calidad de demandado solidario a "LAVASECO, LAVANDERIA Y TINTORERIA LAVACINCO LIMITADA", RUT W 96.929.910-0, representado legalmente para estos efectos por don RODRIGO ROSEMBLATT, ignora segundo apellido, profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Luis Thayer Ojeda N° 1955, Comuna de Providencia, Santiago, por infringir los artículos 3° letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Expresa que el 30 de abril del 2013 su representada concurrió a la lavandería querellada para contratar el servicio de limpieza de una chaqueta de cuero, color beige oscuro, comprada en Argentina, y al momento de dejar la prenda el encargado, don Gioberti Pinto, le realizó una serie de preguntas respecto a la calidad y material de que estaba confeccionada la chaqueta, y antes de pagar el servicio éste le hace entrega a su representada de un documento llamado "Hoja de Reserva" N° 18535, en donde se establecen catorce riesgos que pueden afectar a la prenda entregada para la limpieza, de los que sólo marcó tres. Agrega que el día de la entrega, la consumidora hizo una revisión de la chaqueta y constató que las manchas por las cuales la llevó al servicio de lavandería habían desaparecido, y junto con ello constató que se habían verificado todos y cada uno de los riesgos marcados en la papeleta, es decir, modificación del color, pérdida de texturamiento y alteración del teñido, por lo que comprendiendo que al firmar la papeleta había aceptado la posibilidad que esos daños ocurrieran en su chaqueta, la retiró sin hacer ningún comentario o reclamo. Expresa que días después, su representada cuando quiso usar la chaqueta advirtió un cuarto daño que su prenda había sufrido en el proceso de lavado y que, estando impreso en la papeleta, no le fue informado y tampoco marcado como los otros que ella de alguna forma aceptó, y que consisten en que en la parte trasera baja de la espalda y en el puño de la manga izquierda, la chaqueta presenta una evidente rotura de la costura, lo que se demuestra en las fotografías acompañadas en autos. Manifiesta que ante esta situación, su representada concurrió hasta el local del proveedor en cuestión a pedir alguna explicación o solución a su problema, recibiendo una respuesta negativa tanto del dependiente como de la jefa de local, Marcela Lapostol, gestiones cuyos resultados fueron negativos también en la página web de la lavandería, así como en el reclamo interpuesto ante el SERNAC. Manifiesta el compareciente que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, y solicita se acoja a tramitación la querella infraccional y, en definitiva, se condene al querellado al máximo de las sanciones como

infractor de las disposiciones de la Ley N° 19.496. En el primer otrosí de su presentación el compareciente, en la representación que inviste, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "COMERCIAL L Y R LIMITADA", representado para estos efectos por doña MARCELA LAPOSTOL, y solidariamente en contra de "LAVASECO, LAVANDERIA y TINTORERIA LAVACINCO LIMITADA", representada para estos efectos por don RODRIGO ROSEMBLATT, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene al pago de la suma de \$400.000.- por concepto de daño emergente equivalente al valor de una chaqueta de cuero similar, y \$1.000.000.- por daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos físicos y/o angustias que le ha ocasionado a nivel personal esta situación, además de tener que recurrir a una instancia judicial para tratar de solucionar un problema originado por el actuar negligente de la demandada, las que pide sean pagadas con más reajustes calculados en la forma que indica, intereses corrientes, y costas de la causa, acciones que el tribunal dio curso sólo respecto del proveedor "Comercial L y R Limitada".

2.- Que, a fojas veintinueve y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, abogado don Sergio Andrés Olivares López, y del apoderado de la parte querellada y demandada civil, abogado don Jorge Offermaun Alarcón, ya individualizados en autos. La parte querellante y demandante civil ratifica la querella y demanda de autos, solicitando al tribunal sean acogidas en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil evacua los traslados couferidos mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante de esta audiencia, solicitando el rechazo de las acciones deducidas en su contra, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su libelo, que rolan de fojas 1 a 8, en la forma indicada en esa presentación. Esta parte hace comparecer a estrados a los testigos don LADTARO EMILIO MOLINA JIMENEZ, chileno, soltero, abogado, cédula de identidad N° 13.643.891-3, domiciliado en calle Antilhue N° 02250, casa 6; doña MARIA JOSE ANDREA ARANCIBIA GALDAMES, chilena, soltera, abogado, cédula de identidad W 15.338.077-5, domiciliada en calle Santa Guillermina N° 1050; Y don JOSE MIGUEL VILLARROEL CHAVEZ, chileno, soltero, arquitecto, cédula de identidad N° 15.022.629-5, domiciliado en ca11e Punta Arenas N° 5480. todos de Antofagasta, quienes sin tacha, legalmente examinados, y que dan razón de sus dichos, declaran: el primero, que el día en que Lorena Barraza concurrió a retirar la chaqueta de la tintorería él la acompañaba, constatando personalmente los problemas que ésta presentó, ya que se encontraba descosida y estéticamente había perdido el atractivo que tenía originalmente. Agrega que cuando ella llevó la chaqueta a la tintorería se encontraba en perfecto estado, lo que consta en el documento de recepción y lo sabe por lo que ella le dijo. Contrainterrogado, manifiesta que al retirar la actora la prenda desde la lavandería manifestó una observación o reclamo, específicamente sobre el estado de la chaqueta y que ésta se encontraba descosida. La segunda deponente declara que en noviembre de 2012 viajó con la demandante a Buenos Aires, lugar en que ella compró una chaqueta de cuero beige, en un valor equivalente a

\$100.000.- chilenos, la que este atio debió enviar a limpiar pues tenía unas manchas pero, como es una prenda delicada que no podía ser lavada de cualquier forma, andaba buscando un lugar para ello hasta que decidió enviarla a la Lavandería "5ásec" que fue la que le dio mas confianza, quienes le informaron los riesgos que corría la prenda y ella los asumió y aceptó. Manifiesta que un día que fue a su casa le contó que la chaqueta había sufrido daños en la lavandería los que le mostró, pero además tenía el doblez de cuero de la manga del brazo izquierdo completamente descosido, al igual que la bastilla de la parte de atrás de la chaqueta, y una rotura en el forro interior del cuello y espalda de la chaqueta, pero no sabe cuando la actora se dio cuenta de estos problemas, sólo le contó que se había dirigido a la lavandería para solicitar que le repararan las costuras de la chaqueta que no estaban consideradas en los riesgos que le habíanl indicado, pero recibió una respuesta negativa a pesar de que intentó diversas formas de arreglar esta situación. El tercer testigo declara que en los primeros días de noviembre del año pasado se encontraba con la demandante y su marido en Buenos Aires cuando ella compró una chaqueta cuyo precio no recuerda bien, pero era similar a una que él adquirió en la suma de \$160.000.-, y en abril o mayo de este año concurrió a casa de la actora y ella les comentó lo que le había sucedido con la chaqueta en la lavandería, y que le habían advertido que podía suceder, pero no el que la prenda se descosiera y deformara, lo que el vio al exhibirle la demandante la chaqueta. Repreguntado, expresa que doña Lorena Barraza si efectuó un reclatno por esta situación en la lavandería, la que está ubicada en el "Jumbo" de Angatnos. La parte querellada y demandada civil ratifica el documento acompañado en el tercer otrosí de la minuta de contestación, bajo apercibimiento legal. Igualmente, solicita la absolución de posiciones de doña Lorena Dolores Barraza Mauro, por lo que encontrándose ésta presente en la sala de audiencias del tribunal, se lleva a efecto la diligencia de inmediato, levantándose acta de lo obrado en ella. Además, hace comparecer a estrados al testigo don GIOBERTI JORDAN PIERRI PINTO SICLLA, peruano, soltero, empleado, cédula de identidad N° 23.105.447-2, domiciliado en calle Curicó N° 2712, de esta ciudad, quien sin tacha, legalmente exatninado, y que da razón de sus dichos, declara que trabaja en la lavandería querellada en autos, y él fue quien recepcionó la prenda de la actora y se la entregó cuando fue a retirarla. Expresa que ésta se procesó de acuerdo a lo que decía la etiqueta, las que estaban en español, y era primera vez que ella se limpiaba, siendo una chaqueta de cuero color natural gris oscuro y tenía manchas que la señora dijo que eran de comida y también por el uso. Manifiesta que la revisó bien y no tenía descosaduras ni le faltabm botones, sólo estaba manchada y con suciedad en los puños producto de su uso normal, oportunidad en que le indicó a la clienta respecto de algunos daños que podría eventualmente sufrir la prenda dado que el cuero se limpia en seco con solventes, y por eso le señaló que le iba a bajar la tonalidad del color, que se podía dañar la textura, en atención a que no son especialistas en cuero, y le parece que le dijo que podía encoger, luego de lo cual la hizo firmar una hoja de reserva en que se indican estas situaciones. El deponente hace presente que al concurrir la demandmte a retirar su chaqueta iba sin compañía, entregándosela en un colgador con gancho cubierta por una bolsa transparente, la que alzó para que la clienta revisara que se habían salido las manchas, y ésta la puso sobre el mesón comentándole que le había pasado todo lo que él le había dicho previatmente en el sentido

que se destiñó y le bajó la tonalidad del color, porque las manchas le salieron, luego de lo cual se retiró llevándose la chaqueta sin hacer ningún comentario más porque la chaqueta no presentaba ninguna descosadura en ese momento. Agrega que unos días después esta señora volvió a la tienda, siempre sola, y llevaba la chaqueta con la boleta diciéndole que la prenda se la había entregado descosida, enseñándosela y efectivamente estaba descosida, tenía el puño caído y en la parte de debajo de la espalda también estaba descosida. Expresa que ella le dijo que debían arreglarla, contestándole que no podía darle solución porque la prenda había salido en buenas condiciones del local y que ella la revisó en su presencia y no estaba descosida. Agrega el deponente que, en ese momento, no se encontraba la administradora del local, y él se iba a ofrecer para mandarla a coser a un local que queda en el interior del mismo supelmercado y que se llama "Coser y Cantar", pero ella dijo que no pretendiera llevarla a ese lugar ni a ningún otro del centro sino donde fueran especialista en cuero porque si la dañaban tendrían que responder por la chaqueta, entonces el sugirió que la llevara donde la compró, contestándole ella que debía pagarle los pasajes de avión pues la había comprado en Argentina.

3.- Que, a fojas cuarenta y cuarenta y uno, rola escrito de téngase presente de la parte querellante y demandante civil.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas nueve y siguientes de autos, don SERGIO ANDRES OLIVARES LOPEZ, abogado, en representación de doña LORENA DOLORES BARRAZA MAURO, ya individualizados, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor "COMERCIAL L Y R LIMITADA", representado legalmente para estos efectos por doña MARCELA LAPOSTOL, y solidariamente en contra de "LAVASECO, LAVANDERIA Y TINTORERIA LAVACINCO LIMITADA", representado por RODRIGO ROSEMBLATT, también individualizados, fundado en que el 30 de abril de 2013 su representada concurrió al local del querellado para contratar el servicio de limpieza de una chaqueta de cuero que identifica, y que al ser recibida debió firmar un documento llamado "Hoja de reserva" N° 18535, en donde se señalaron los riesgos que podían afectar a la prenda en el proceso de lavado. Expresa que al retirar ésta la demandante hizo una revisión de ella constatando que efectivamente las manchas habían desaparecido, y que todos los riesgos que se le habían marcado ocurrieron, salvo que, días después, cuando la actora quiso usar la chaqueta advirtió que ésta en su parte trasera baja de la espalda y en el puño de la manga izquierda presentaba una evidente rotura de la costura, dejando a la prenda sin posibilidades de ser usada, situación que nunca se le dio solución por parte de la querellada a pesar de los reclamos y gestiones efectuadas por la interesada, incluso a través del SERNAC, hechos que considera constituyen infracción a los artículos 3° letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, a fojas veintitrés y siguientes, la parte querellada evacuó el traslado conferido solicitando el total rechazo de la acción interpuesta en su contra por no existir infracción alguna a

la Ley N° 19.496, expresando que el actuar de esa parte fue diligente, y que es inocente en los hechos alegados como fundamento de la querella, puesto que la actora retiró la prenda sin hacer comentario o reclamo alguno, no mereciéndole la prestación del servicio observaciones por lo que es de presumir que en ese momento la prenda no presentaba las descosaduras objeto de su reclamo ante el SERNAC, careciendo de vínculo de causalidad el servicio prestado y el daño del descosido de la chaqueta que es la pretensión de la contraria.

Tercero: Que, en el proceso el denunciante no ha acreditado judicialmente que el proveedor denunciado "Comercial L y R Limitada", haya incurrido en hechos que tipifiquen las infracciones alegadas a los artículos 3° letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, fundamento legal de la querella, puesto que no se encuentra probado en autos que el proveedor haya violado el derecho a una información veraz y oportuna respecto de las materias que en esa disposición legal se señalan, ni menos el derecho a reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas. Igualmente, no está acreditada la infracción a la disposición del artículo 12 de la ley en comento, puesto que el querellado ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino con el consumidor la prestación del servicio, sin que exista convencimiento que los daños alegados extemporáneamente por la querellante fueron originados por un mal servicio prestado por el querellado. Del mismo modo, tampoco se ha probado por la actora que la querellada en la prestación del servicio, actuando con negligencia, haya causado un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio, puesto que no se ha acreditado que los daños experimentados por la prenda de su propiedad hayan sido causados por el proveedor y/o sus dependientes con ocasión del servicio convenido, puesto que la consumidora retiró la especie sin formular reclamo alguno y en conocimiento que la prenda se había deteriorado en la forma que se le habían informado previamente por el dependiente. El tribunal deja constancia que para resolver de la forma antes expresada, no ha dado mayor valor a las declaraciones de los testigos presentados por la querellante, los cuales contradicen lo señalado por la actora en los documentos de reclamo ante el SERNAC, como también en cuanto a que la hubieren acompañado al momento de retirar la chaqueta de la lavandería, o que les constara que ella efectuó algún reclamo al retirar la chaqueta del local del querellado, por lo que al apreciar la prueba testimonial rendida por las partes, aplicará lo dispuesto en el N° 1 del artículo 384 del Código de Procedimiento Civil, dándole mayor mérito probatorio al testigo de la querellada que a los de la querellante por ser imparcial y verídico, constituyendo una presunción judicial que tiene la fuerza de plena prueba.

Cuarto: Que, en mérito a lo precedentemente razonado, y no habiendo la querellante probado judicialmente que la querellada ha incurrido en hechos que constituirían los fundamentos de la querella infraccional interpuesta en autos, y que tipificarían las contravenciones a los artículos de la Ley N° 19.496 mencionados anteriormente, el tribunal rechazará en definitiva la querella interpuesta a fojas nueve y siguientes de este proceso, en mérito a lo expresado precedentemente.

Quinto: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad infraccional, entre las que debe existir una relación de causa a efecto, y atendido

lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencional, el tribunal no acogerá la demanda civil interpuesta a fojas 9 y siguientes por don SERGIO ANDRES OLIVARES LOPEZ, abogado, en representación de doña LORENA DOLORES BARRAZA MAURO, ya individualizados, en contra del proveedor "COMERCIAL L Y R LIMITADA", representado por doña MARIA MARCELA LAPOSTOL LUCO, también individualizados, por carecer de causa.

Sexto: Que, en el segundo otrosí de su escrito de fojas 23 y siguientes, la parte querellada y demandada civil solicitó al tribunal declarar temeraria la acción civil interpuesta por la contraria, fundada en los argumentos expuestos en esa presentación, petición que no será acogida por el tribunal por estimar que la parte querellante y demandante civil tuvo motivos plausibles para litigar en esta instancia.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, Y 50 Y siguientes de la Ley W 15.231, artículos 1º, 3º, 11, 14, 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley W 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letras b) y e), 12, 23, 24, 50 A Y siguientes de la Ley N° 19.496, artículo 340 inciso primero del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se RECHAZA la querella infraccional deducida a fojas 9 y siguientes, por don SERGIO ANDRES OLIVARES LOPEZ, abogado, en representación de doña LORENA DOLORES BARRAZA MAURO, ya individualizados, en contra del proveedor "COMERCIAL L Y R LIMITADA", representado por doña MARIA MARCELA LAPOSTOL LUCO, también individualizados, en mérito a lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Que, se RECHAZA la demanda civil interpuesta a fojas 9 y siguientes, por don SERGIO ANDRES OLIVARES LOPEZ, abogado, en representación de doña LORENA DOLORES BARRAZA MAURO, ya individualizados, en contra del proveedor "COMERCIAL L Y R LIMITADA", representado por doña MARIA MARCELA LAPOSTOL LUCO, también individualizados, por carecer de causa atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencional.

3.- Que, se rechaza la petición formulada por la parte querellada y demandada en el segundo otrosí de su minuta de contestación, de declarar temeraria la acción civil interpuesta en autos por considerar el tribunal que tuvo motivos plausibles para litigar, liberándola igualmente del pago de las costas.

4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 15.069/2013

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CUFENTE, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.