

Primer Juzgado de Policía Local

Osorno

Of. N° 860

Osorno: 07 de Marzo del 2014.

Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de la sentencia dictada en causa rol 4881-13(VM), Ley Protección del Consumidor, caratulada "Díaz c/ Calzados del Sur S.A." Causa no apelada.

Saluda atentamente a Ud.

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE

Juez Subrogante.

VÍCTOR MATUS TRIVIÑO

Secretario Subrogante.



AL

SERNÁC DÉCIMA REGIÓN DE LOS LAGOS

PUERTO MONTT.

veinti ses - - 26 =

Osorno, a cuatro de octubre de dos mil trece.

A fojas 9 y siguientes, con fecha 10 de julio de 2013, doña **GLORIA DEL CARMEN DIAZ ARANCIBIA**, asistente social, domiciliada en Casanova N° 938, Osorno, interpone denuncia infraccional en contra de GACEL – Calzados del Sur S.A., representada por don Carlos Rios, ambos domiciliados en Mall Portal Osorno, Plaza Yungay N° 645, 2° piso, Local 2049, Osorno, en atención de los hechos y el derecho que seguidamente expone. Señala que con fecha 15 de abril de 2013 adquirió zapatos en esa tienda, y después de usarlos en la oficina unas cuatro horas, aproximadamente, “uno de los zapatos en la zona del empeine se había marcado y resquebrajado en cuero no así el cuero en el otro zapato”, por lo que decide dejar de usarlos y llevarlos a la tienda para solicitar su cambio, realizando el reclamo en la tienda con fecha 19 de abril de 2013, lugar donde revisaron el producto y verificaron el hecho, realizando la nota de reclamo y solicitando el cambio de los zapatos, respondiéndosele que remitirían el reclamo a Santiago, el que al 14 de mayo de 2013 aún no había sido evacuado, por lo que se reitera nota de reclamo, a lo que se le responde que puede hacer cambio de calzado, pero no devolución de dinero, a lo que se opondrá, ya que no encuentra un producto a su gusto, iniciando procedimiento ante Sernac con fecha 24 de mayo de 2013, sin obtener resultados positivos. Por ello, de conformidad a lo dispuesto en artículo 20 y 24 de Ley N° 19.496 y demás pertinentes, solicita se acoja a tramitación esta querrela y se condene a la querrelada al máximo de las multas legales, con costas.

En el primer otrosí, conforme hechos expuestos en lo principal, acciona en su contra por indemnización de perjuicios, reclamando la suma de \$69.950 por daño emergente y \$500.000 por daño moral, más reajustes e intereses desde la presentación de esta demanda, con costas, conforme artículo 3° letra e) de Ley N° 19.496. En el segundo otrosí, acompaña documentos de fojas 1 a 8 y en el otrosí tercero, solicita se tenga presente su comparecencia personal.

A fojas 14 y siguientes, con fecha 28 de agosto de 2013, **CALZADOS DEL SUR S.A.**, representada por don JUAN ESTEBAN HALCARTEGARAY BICHENDARITZ, ambos domiciliados para estos efectos en calle Alvarez de Toledo N° 706, Comuna de San Miguel, contesta querrela infraccional, de la forma que a continuación expone. En lo medular, señala que con fecha 19 de abril de 2013, la demandante acudió a la tienda por el reclamo, a lo cual el vendedor le manifestó que a simple vista el calzado no presentaba fallas y había sido usado, pero no obstante lo cual se le ofreció el cambio de producto, atendido su historial de cliente Gacel, lo que ella



acepta, levantando el Acta de Reclamo N° 1208, con el fin de hacer el posterior cambio de calzado, el que debía buscarse en otro local, ya que no estaba disponible en la misma tienda. Luego de ello, se le comunica que el producto específico estaba agotado y se le ofrecen otros modelos similares para que escogiera, a lo que ella se negó y exigió la devolución del dinero de la compra, pues no se llevaría ningún calzado. Ante ello, se procedió a explicarle el procedimiento de evaluación técnica en Santiago, por lo que se modificó el Acta de Reclamo con fecha 14 de mayo de 2013, solicitando una nota de crédito, notificándole a la cliente con fecha 22 de mayo de 2013, mediante Carta Suc. 12 Folio 295, "que se rechaza el reclamo por cuanto el calzado no presenta defectos de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura ni calidad, por lo cual no procedía hacer devolución del dinero ni su posterior nota de crédito", negándose la cliente al cambio y sólo quería la devolución del dinero, dejando el producto en la tienda, de lo cual dejaron constancia ante la Primera Comisaría Osorno de Carabineros de Chile, N° 2771/13, de fecha 23 de mayo de 2013. Posteriormente, la cliente interpuso reclamo ante el Sernac, caso N° 6955630, a lo que ellos respondieron con fecha 17 de junio de 2013, por lo que afirman que no es efectivo que hayan dejado de cumplir con Ley N° 19.496, según argumentos que explicita a continuación. Por todo ello, solicita se rechace la querrela infraccional en todas sus partes, con costas. En el primer otrosí, sostiene acompañar documentos, que no materializa; en el segundo otrosí, contesta demanda civil, reproduciendo lo ya expuesto al contestar lo infraccional, ratificando que dieron cumplimiento a lo dispuesto en artículo 20 letras c) y e) de Ley N° 19.496, ni su artículo 23, no procediendo lo dispuesto en artículo 3° letra e) del mismo cuerpo legal, no existiendo menoscabo a su persona ni un perjuicio y daño, el que, de todos modos, requiere ser acreditado, conforme artículo 50 inciso 7° de Ley N° 19.496, por lo que solicita se rechace demanda civil en todas sus partes, por carecer de fundamentos suficientes y, en el tercer otrosí, acompaña lista de testigos.

A fojas 20 y siguientes, con fecha 28 de agosto de 2013, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de ambas partes, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, siendo llamadas las partes a avenimiento, sin producirse, recibándose la causa a prueba y ratificándose la documental acompañada en su oportunidad por la querellante y demandante civil, recibándose la testimonial de la parte querellada y demandada civil.



A fojas 25, con fecha 05 de septiembre de 2013, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA Y DEMANDA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

PRIMERO: Que, la denunciante, doña Gloria del Carmen Diaz Arancibia, fundamenta su reclamo en contra de Calzados del Sur S.A., en la circunstancia de haber adquirido un par de zapatos con fecha 15 de abril de 2013, los que le salieron con detalles de lo cual reclamó ante la querellada, en su tienda de Osorno, con fecha 19 de abril de 2013, solicitando el cambio del producto, lo que le fue aceptado, pero, tiempo después, al encontrarse agotado el modelo que había comprado originalmente, solicitó se le devolviera el dinero de la compra, lo que le fue denegado y de ello reclamó ante el Sernac y luego ante este Tribunal.

SEGUNDO: Que, la denunciada, solicitó el rechazo de la acción intentada por cuanto no infringieron disposición alguna de Ley N° 19.496, al ofrecérsele a la querellante el cambio del producto, pese a considerar que no correspondía, ya que el producto no presentaba deficiencias atribuibles a ellos, lo que en definitiva la querellante no aceptó y solicitó devolución del dinero invertido en la compra de ese bien, a lo cual se negaron por improcedente.

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3, 4, 12, 16 letra d), 20, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, más documentos acompañados de fojas 1 a 8 y testimonial de fojas 22 y siguiente, de todo lo cual existe concordancia entre las partes en existir relación de proveedor a consumidor entre Calzados del Sur S.A. y doña Gloria del Carmen Diaz Arancibia, respecto a la venta de un par de zapatos que presentó deficiencias y de lo cual reclamó la querellante en sede administrativa y judicial, centrándose la controversia en si procede o no la devolución del dinero, que es lo solicitado por la querellante, negándose a ello la querellada, al no presentar el producto deficiencias atribuibles a su responsabilidad.

CUARTO: Que, en relación a lo anterior, es claro que la querellante hizo uso en su oportunidad de la opción que le entrega el artículo 20 de Ley N° 19.496, esto es, restitución del bien y su reposición o devolución de la cantidad pagada, realizando todo el procedimiento administrativo y judicial que estipula la ley, razón por la cual procede acoger su reclamo, al vendérsele un producto con deficiencias en su calidad y de lo cual no se le materializó devolución de dinero en el invertido.



QUINTO: Que, en la especie, un bien del cual se reclama a los pocos días de su adquisición es una especie que no ha cumplido con los requerimientos por los cuales se compró y es deber del proveedor ofertar y poner a disposición de sus clientes un bien que cumpla con las exigencias y expectativas de los consumidores y por ello, al no haberse demostrado en este proceso que el producto presentara deficiencias atribuibles a un mal uso por parte de la querellada, conforme lo dispone el artículo 16 letra d) de Ley N° 19.496, debe entenderse que la responsabilidad recae en el proveedor respectivo.

SEXTO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de fojas 9 y siguientes de autos, condenándose a la querellada de autos, Calzados del Sur S.A., representada por don Juan Esteban Halcartegaray Bichendaritz, al pago de cinco unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, en perjuicio de doña Gloria del Carmen Diaz Arancibia, al venderle un producto que presentaba deficiencias en su calidad.

SÉPTIMO: Que, la parte demandante civil, conforme lo expuesto en lo infraccional, solicita a modo de indemnización de perjuicios la suma de \$69.950 por daño emergente y la suma de \$500.000 por daño moral, más reajustes e intereses desde la fecha de presentación de esta demanda, con costas, a lo cual la parte demandada civil solicita se le rechace, por improcedente, conforme lo ya manifestado al contestar acción infraccional.

OCTAVO: Que, habiéndose dado lugar a la acción infraccional, existiendo relación de causa a efecto entre la infracción cometida y los daños y perjuicios reclamados, se dará lugar a la acción civil, en cuanto condenar a la demandada civil al pago de la suma de \$69.950 por daño emergente, más reajustes e intereses desde la fecha de presentación de la demanda y hasta su pago efectivo, más la suma de \$50.000 por daño moral, sin reajustes ni intereses, al ser evidente todo el malestar, preocupación y tramitación de la cual fue objeto la demandante, lo que la demandada hubiera evitado al momento mismo de efectuarse el primer reclamo, sin costas.

NOVENO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 4, 12, 16 letra d), 20, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA :**

A. HA LUGAR a la denuncia de lo principal de fojas 09 y siguientes, interpuesta por doña **GLORIA DEL CARMEN DIAZ ARANCIBIA** en contra de



Presenta - - 30 -

CALZADOS DEL SUR S.A., representada por don Juan Esteban Halcartegaray Bichendaritz, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de cinco unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal, monto equivalente a la fecha de pago efectivo, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de la querellante. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

B. HA LUGAR a la demanda civil del otrosí primero de fojas 09 y siguientes, interpuesta por doña **GLORIA DEL CARMEN DIAZ ARANCIBIA** en contra de **CALZADOS DEL SUR S.A.**, representada por don Juan Esteban Halcartegaray Bichendaritz, en cuanto se le condena a ésta a pagar en beneficio de aquella, la suma de \$69.950 más reajustes e intereses desde la fecha de presentación de la demanda, más la suma de \$50.000 por daño moral, sin reajustes ni intereses.

C. Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 4.881-13



Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.

