REGISTRO DE SENTENCIAS 29-
30 DIC. 2015
REGION DE LA ARAUCANIA

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Temuco, treinta y uno de julio de dos mil quince.-

VISTOS.-

A fojas 8 y siguientes y rectificación de fojas 15, corre denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por don **FERNANDO PATRICIO CAMPOS BARRERA**, pensionado, domiciliado en Temuco, calle San Fernando N° 095, en contra de don **JAVIER ALONSO CATALÁN**, domiciliado en Temuco, calle Marco Polo N° 9038.
A fojas 18 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, don **FERNANDO PATRICIO CAMPOS BARRERA** y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.
A fojas 20 corre declaración prestada por don **JAVIER ALONSO CATALÁN MELÍN**, C.N.I. N° 16.317.097-3, soltero, estudios medios, encargado de sucursal, domiciliado en Temuco, calle Los Músicos N° 0641.
A fojas 26 corre acta de exhibición del producto objeto de autos.
A fojas 28, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que se ha iniciado causa rol N° 231.504 en virtud de querella infraccional, deducida a fojas 8 y siguientes y rectificación de fojas 15, por don FERNANDO PATRICIO CAMPOS BARRERA, en contra de JAVIER ALONSO CATALÁN MELÍN, en virtud de los siguientes antecedentes: que el día 14 de agosto de 2014, compró u par de zapatos, pero a los 5 días de uso se empezaron a colocar blancos en la parte de las costuras, de adelante y en los costados, debido a que el proceso de curtido de cuero no quedó bien hecho, por lo que la sal salió del producto, debido a la humedad del pie. Señala que cuando los usa es peor, porque quedan blancos y manchados; que los llevó a la tienda para que anulen la venta y le dijeron que los siga usando y se les pasará; que les explicó que era peor cuando más los usaba, pero ellos dijeron que no podían hacer nada porque la empresa no anula ventas. Señala que ha tenido que aceptar todo tipo de bromas de los zapatos, además de ver cómo se hace difícil hacer valer sus derechos como consumidor, teniendo que andar consiguiéndose el nombre del representante legal del local, que le fue negado por dependientes en dos oportunidades, mofándose de su persona para que se desistiera. En cuanto al derecho, señala que la convicta de la denunciada constituye una abierta infracción al artículo 20 y 23 de la ley 19.496, por lo que solicita se condene a **COMERCIAL DIMARTTI LIMITADA**, representada por don **JAVIER ALONSO CATALÁN MELÍN,** al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496.
2.- Que a fojas 20, comparece don JAVIER ALONSO CATALÁN MELÍN, quien expone que no asistió al comparendo ya que fue informado por su jefe que el que tenía que venir era el abogado. En cuanto a lo denunciado por el consumidor acerca de los malos tratos recibidos eso es falso; en cuanto al calzado no fue considerado como falla de fábrica por la empresa, razón por la que no se procedió al cambio o devolver el dinero. Señala, además, que el calzado lo tiene el consumidor; que la última vez que fue le dijeron que le podían devolver el dinero y no quiso, dijo que quería seguir el trámite judicial. Finalmente señala que si el cliente lo acepta, aún tienen intenciones de devolverle el dinero.
3.- Que la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 1 y 2, copia de carta emitida por el Abogado Web Center de Sernac don Juan Carlos Benito Medina Vargas, en el cual se informa mediación con la empresa denunciada; **b)** a fojas 3, copia de carta emitida por el Director Regional del Sernac don Edgardo Lovera Riquelme, quien informa que hubo un resultado negativo por parte de la empresa denunciada, no dando respuesta alguna sobre la mediación; **c)** a fojas 4, copia de carta emitida por el Abogado

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Web Center de Sernac don Juan Carlos Benito Medina Vargas, en la que se le informa que no se llegó a un resultado positivo, no obteniendo respuesta de la empresa, en la que se le instruye que realice la denuncia correspondiente en el Juzgado de Policía Local que corresponda; **d)** a fojas 5, copia de formulario N° caso 7761209, con fecha de ingreso 26/08/2014, emitida por SERNAC FACILITA, en el que se acompaña además, la boleta del producto, y el comprobante de tarjeta de débito, por la suma de $39.990; **e)** a fojas 7, una fotografía que da cuenta de los daños en los zapatos comprados.

4.- Que la parte denunciante rinde prueba testimonial, mediante la declaración de doña MARTA GRACIELA PINO RAMÍREZ, soltera, 49 años, chilena, dueña de casa, cédula nacional de identidad N° 10.322.286-9, domiciliada en Temuco, San Fernando N°095, a fojas 19 y 20, quien previamente juramentada expone que es pareja de don Fernando y en el mes de agosto del año 2014 lo acompañó a una tienda ubicada en Bulnes con Portales, justo en la esquina, a comprar un par de zapatos, y como a los tres días a éstos le comenzaron a salir por entremedio de las costuras, un color blanco, por lo que volvieron a la tienda al tercer día y allá el vendedor les dijo que era normal y que a medida que los usara iba a desaparecer ese color blanco; que dos días después este defecto aumentó considerablemente, viéndose ya como una mancha por todo el borde del zapato, razón por que volvieron a la tienda decididos a exigir la devolución del producto, y el vendedor dijo que no podía cambiar el productor, ni devolver el dinero, ya que de acuerdo a la política de la empresa, eso no se hacía; que exigieron que les devolvieran el dinero y dicho vendedor se mofó de ellos diciendo que si tenían algún reclamo fueran a Sernac y en forma burlesca les señaló con el dedo, diciéndoles textualmente "por ésta, derechito está el Sernac".

5.- Que a fojas 20 corre acta de exhibición del producto catalogado como defectuoso, donde se indica que se trata de un par de zapatos color café con cordones, marca Michelin, con uso , que en la parte delantera de la costura se encuentran manchados mostrando un color blanco. Se agregan fotografías , a fojas 24 y 25, de donde se aprecia la falla, que lo hace inapto para su uso.

6.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido y no controvertido que el día 14 de agosto de 2014 el denunciante, don **FERNANDO PATRICIO CAMPOS BARRERA, compró un par de zapatos, tipo botín, en el establecimiento comercial**, nombre de fantasía Ktimbass, por la suma de $39.990, como aparece de la boleta de fojas 4 b). Tampoco se discute que el calzado presentó fallas, tal como se dejó constancia en el documento de fojas 5, de fecha 26 de agosto, en se efectuó el reclamo por el consumidor, como del acta de exhibición del producto de fojas 26, en que se aprecia la falla de fábrica.

7.- Que el artículo 20 de la ley 19.496 señala: *"En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados,* ***el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada****", entre otros casos:* ***c)*** *Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.*

8.- Que de la manera relacionada y analizando los antecedentes y pruebas de autos, de acuerdo a la reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha logrado convicción en orden a que el proveedor querellado incumplió con la garantía legal, constitutiva de un derecho irrenunciable del consumidor, al negarle su derecho que nace de ella, por lo que será condenado a la aplicación de la multa, desde que atento el tiempo transcurrido la garantía legal ha perdido su mérito y propósito.-

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

9.- Que a fojas 9 y 10, don FERNANDO PATRICIO CAMPOS BARRERA deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del

establecimiento COMERCIAL DIMARTTI LIMITADA, representada por don Javier Alonso Catalán. En cuanto a los hechos, se dan por reproducidos los expuestos en la querella, los que relata le han ocasionado los siguientes perjuicios: a) daño material, consistente en el par de botines de cuero, por la suma de $39.990; b) daño moral: representado por las molestias sufrimientos físicos y psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa demandada, amén de sus atenciones descortés e indiferente, en resolver conforme a la ley la situación expuesta en la querella, suma que avalúa en $350.000.

10.- Que el artículo 3 de la Ley 19.496, señala que es derecho básico del consumidor *"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".*

Por su parte, el propio artículo 20 establece el derecho que en caso de infracción a esta norma tiene derecho el consumidor a reclamar por los daños y perjuicios que su inobservancia le ha provocado.

11.- Que se ha demandado como daño directo, el valor del producto defectuoso, a lo que se accederá, desde que se trata de una daño real consecuencia del incumplimiento contractual que obligaba en la oportunidad requerida devolver el precio, lo que el proveedor no hizo, por lo que deberá resarcir pagando ahora el precio cobrado de $39.990.

12.- Que en cuanto al daño moral cuya reparación también pide la parte demandante y que describe como las molestias que le ha ocasionado la conducta de la empresa demandada, amén de sus atenciones descortés e indiferentes, el Tribunal accederá a esta indemnización. Ello porque efectivamente el desconocimiento a la parte denunciante de un derecho irrenunciable de la parte más débil de la relación de consumo, supone un atropello a un derecho subjetivo, haciendo uso de la posición dominante del proveedor, incluso en instancias administrativas, como ocurrió con la gestión infructuosa del Sernac, no pudo sino producir afectación negativa, resultado de la frustración y burla de un derecho, estimando el Tribunal que debe ser resarcido este daño extrapatrimonial en una suma acorde con los acontecimientos, fijándola prudencialmente en $ 100.000 .-

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 19, 20, 23, 24 y demás pertinentes de la ley 19.496, y artículos 7, 9, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287. **SE DECLARA**:

I. **QUE HA LUGAR** a la querella infraccional intentada por don **FERNANDO PATRICIO CAMPOS BARRERA** en contra del establecimiento **COMERCIAL DIMARTTI LIMITADA,** condenándole como autora de infracción a la ley 19.496, al desconocer el derecho legal de garantía al pago de una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, con costas;

II. **QUE HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por don **FERNANDO PATRICIO CAMPOS BARRERA** en contra del establecimiento **COMERCIAL DIMARTTI LIMITADA**, condenándole a pagar al demandante civil la cantidad de $ 139.990, con costas.

III. **Las sumas ordenadas pagar serán** reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha de la compra y el mes anterior a la del pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

IV. **Que quedan a disposición de la perdidosa los zapatos objeto de la querella y demanda, para que sean retirados en la etapa de cumplimiento del fallo, una vez ejecutoriado y cumplido.**

Rol Nº 231.504-J.

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

1er. JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

1er. JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Temuco, veintinueve de septiembre de dos mil quince.-

Como se solicita, certifique la señora Secretaria o quien la subrogue, lo que corresponda.

Rol Nº 231.504-J.-

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Proveyó ROMINA MARTINEZ VIVALLOS, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza SANDRA RUIZ HERNÁNDEZ, Secretaria Subrogante.-

SCRH

CERTIFICO: que la sentencia definitiva de fojas 29 y siguientes se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintinueve de septiembre de dos mil quince.-

SANDRA RUIZ HERNÁNDEZ
SECRETARIA SUBROGANTE

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, treinta de diciembre de dos mil quince.-

SOLEDAD NEIRA RUIZ
SECRETARIA (S)

REGISTRO DE SENTENCIAS

30 DIC. 2015

REGION DE LA ARAUCANIA