

Temuco, quince de junio de dos mil quince.-
VISTOS.-

REGISTRO DE SENTENCIAS

30 DIC. 2015

REGION DE LA ARAUCANIA



A fojas 1 y siguientes corre querella infraccional deducida por doña **JESSICA CAROLA ACUÑA GOMEZ**, abogada, en representación de doña **ANA MERCEDES REUQUE MANQUEO**, dueña de casa, domiciliada en sector Metrenco 1, comuna de Padre las Casas, en contra de **FÁBRICA DE CALZADOS GINO S.A.**, R.U.T 81.407.207-2, representado por el jefe de local don **RENÉ SANDOVAL BAEZA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Manuel Montt n°719 de Temuco.-

A fojas 3 y siguientes, corre demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **JESSICA CAROLA ACUÑA GOMEZ**, abogada, en representación de doña **ANA MERCEDES REUQUE MANQUEO**, ya individualizada, en contra de **FÁBRICA DE CALZADOS GINO S.A.**, representada por el jefe de local, don **RENÉ SANDOVAL BAEZA**, ya individualizado.-

A fojas 10 doña **JESSICA CAROLA ACUÑA GOMEZ**, delega poder en el abogado don **RODRIGO ISMAEL ACUÑA GOMEZ**.-

A fojas 24 la parte querellada y demandada civil, representada por el encargado de local don **RENÉ SANDOVAL BAEZA** en audiencia de comparendo, contesta verbalmente la querella y demanda civil intentada en contra de su representada.-

A fojas 24 se lleva a efecto audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su apoderado don **RODRIGO ACUÑA GÓMEZ** y de la parte querellada y demandada civil, representada por el encargado de local don **RENÉ JAVIER SANDOVAL BAEZA**.

A fojas 32 se lleva a efecto la audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su apoderado don **RODRIGO ACUÑA GÓMEZ** y de la parte querellada y demandada civil, representada por el encargado de local don **RENÉ JAVIER SANDOVAL BAEZA**.

A fojas 36 se lleva a efecto la audiencia de exhibición de producto con la sola asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogado don **RODRIGO ACUÑA GÓMEZ**.-

A fojas 39 corre acta de exhibición de producto.-

A fojas 35 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° 231.225-J, en virtud de querella infraccional deducida por doña **JESSICA CAROLA ACUÑA GOMEZ**, abogada, en representación de doña **ANA MERCEDES REUQUE MANQUEO**, ya individualizada en autos, en contra de **FABRICA DE CALZADOS GINO S.A.**, representada legamente por don **RENÉ SANDOVAL BAEZA**, ya individualizados, señalando que con fecha 05 de Agosto del 2014, concurrió al local de Pollini a efectuar la compra de un par de zapatos nuevos, la que realizó adquiriendo un par de botines por un monto de \$29.990, boleta N° 41950; que posteriormente y con la segunda postura de los zapatos, se produjo una falla en ellos, ya que se despegó completamente por el borde, con lo cual se mojó los pies completamente; por ello con fecha 14 de Agosto del 2014, concurrió a las dependencias de dicho local para que le cambiaran el producto, señalándole el vendedor que el producto primero debía enviarse al servicio técnico de la empresa para un análisis de falla, quedando claramente estipulado en dicha conversación que la querellante estaba solicitando el cambio del producto, y no la reparación de éste, pidiéndole el vendedor que volviera el 27 de Agosto del 2014; que en dicha fecha, al regresar al local, uno de los vendedores le comunicó que los zapatos que ella había enviado al

TEMUCO

servicio técnico estaban a su disposición, totalmente reparados, situación completamente distinta a lo que dispone el artículo 19 de la ley 19.496, ya que no se da ninguna garantía de que no va a ocurrir lo mismo. Señala que, por otro lado, el proveedor no le devolvió el dinero que ha retenido arbitrariamente durante dos meses, y que tampoco ha ofrecido un producto nuevo, como señala el artículo 19 de la ley 19.496. Asimismo, expresa que el mismo día 21 de Agosto del 2014, la querellante realizó el reclamo en las oficinas del SERNAC, ya que hasta la fecha la empresa no le ha dado solución al problema y tampoco ha devuelto el dinero invertido en los zapatos. Dice que el daño provocado fue de envergadura, tanto físico como psíquico, que ha tenido que andar de un lugar a otro, que incluso al entrevistarse con el abogado se le cayeron las lagrimas por la impotencia e injusticia de haber sido engañada completamente por la querellado, sin que se hallan devuelto el dinero, y hoy por ningún motivo quiere regresar a la dicha tienda, u otro tipo de establecimiento de las mismas características. Que producto de todo un mal rato y la omisión de respetar el acuerdo, el incumplimiento del contrato que es por un lado la entrega de un producto idóneo para el uso en los pies, y que por lo que ella pago lo pedido por el vendedor, existió incumplimiento por parte del vendedor porque el producto salió malo, incumpliendo también la garantía legal por el querellado, del desperfecto específicamente de la falla en los zapatos y la retención de su dinero, sintiéndose la querellante la persona mas humillada por la actitud impropia de la demandada al negarle el derecho que la ley le ofrece. **Funda el derecho** en que la denuncia de la demandada constituye una abierta infracción a los artículos 3, 19, 20, 21, 22, 23 y siguientes de la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos del consumidores, artículo 1.489 del Código Civil y que la infracción cometida por el querellado se encuentra contemplada en los artículos 49, 50, 50ª de la ley 19.496.- Agrega que en el caso particular de autos ha quedado de manifiesto que la querellada en cuanto a la información y publicidad ha infringido abiertamente lo dispuesto en el artículo 3 letra c, sobre la discriminación y letra d; derecho a la seguridad de bienes y servicios, de Ley 19.946, con todo, se examinara la responsabilidad contemplada en el inciso anterior, quien provea los bienes o preste servicio cumpliendo con las medidas de prevención legal o reglamentarias establecidas y los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquellos. En definitiva solicita se condene a la querellada al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con expresa condenación en costas.-

2.- Que a fojas 24 la parte querellada y demandada civil, representada por el encargado de local don **RENE SANDOVAL BAEZA**, en audiencia de comparendo contesta verbalmente la querella y demanda civil como encargado del local, señalando que se recepción el calzado por una posible falla, tal como indica la guía de compostura, el calzado presentaba rasgos de haber sido pasado a llevar en forma accidental en parte del cerquillo del pie derecho, fue enviado en consulta; que la guía, además, señala que el cliente aduce una falla en el despliegue del cerquillo del pié derecho, e indica que el cliente solicita el cambio del producto. Que el producto fue enviado al departamento técnico de la empresa, en donde fue reparado y rechazada su solicitud, por no ser falla de fábrica, pero como una atención de la empresa, siempre se repara aunque consideremos que no era falla nuestra. El calzado fue presentado al cliente, quien rechazó la respuesta del departamento técnico.

3.- Que la parte querellante y demandante civil representada por don **RODRIGO ISMAEL ACUÑA GOMEZ**, rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 15, boleta de venta por un valor de \$29.990, de fábrica y calzados Gino; **b)** a fojas 14, guía de control de reclamo N° 017738; **c)** a fojas 16, nota de crédito N° 364197, por el cambio de zapato, junto con boucher de descuento de zapato, con el que se pagó los zapatos; **d)** a fojas 19 y 20 reclamo ante Sernac, caso N° 7762965; **e)** a fojas 21 certificado médico de la Municipalidad de Padre Las Casas, de doña Ana Reuque Manqueo, diagnóstico Hipertensión crónica, todos con citación.



4.- Que la parte querellada y demandante civil representada por don **RENE SANDOVAL BAEZA**, rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 23 respuesta a Sernac de parte del servicio técnico; **b)** a fojas 22 guía de compostura del calzado objeto de autos; **c)** se acompañó calzado objeto de autos, solicitando la custodia de éste.

5.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial declarando a fojas 25 doña ANA MARÍA ANCAO REUQUE, C.N.I. N° 18.728.023-0, 20 años, soltera, estudios universitarios, desocupada, domiciliada en Padre Las Casas, Sector Pichiquepe Km. 12, quien previamente juramentada señaló que estuvo en todo el proceso de lo que le sucedió a su tía, respecto del problema del calzado, en todas las etapas, desde el primer cambio, y después por la devolución de su dinero, que al final fue desestimado, en este caso su tía ha estado con depresión por este tema, porque igual le ha afectado no solamente por el gasto del calzado, sino que también por el tema de movilización, de notificaciones, que si bien se pudo arreglar en el momento de la compra y no en estas circunstancias. Que esto ha sido un gran costo para la querellante, porque en aquel entonces ella estaba sin trabajo y eso le ha generado mayores gastos, que tiene que solventar esos gastos y tuvo que sacar dinero de donde ella no tenía. Que esto se hubiera evitado si el caballero presente hubiese sido tan amable de anular la compra. Expone que 05 de agosto estaba con la querellante, pero ella pasó a la tienda, que siempre sale con ella, las dos veces que fue a la tienda andaba con ella, el 27 de agosto los fue a cambiar, también andaba con ella, pero tampoco la acompañó, porque pensó que le iban a hacer el cambio que ella pedía, luego ella la llamó y le dijo que estaba en el Sernac, allá se juntaron y le contó todo, que no iban a hacerle la anulación de la compra. Señala además que le comentó que en cuanto llegó a la casa se dio cuenta de que el zapato venía mal de fábrica, y que al día siguiente lo fue a cambiar, y que le dieron otro zapato, ella lo ocupó pero igual se le rompió, era otro modelo, que se fue, lo ocupó un día y después se dio cuenta de que el zapato igual estaba con falla, que se le despegó, fue a hacer la devolución y pidió la anulación de la compra, después de pasado unos días, porque le dijeron que iban a ver si podían anular la compra, le entregaron el zapato, pero pegado y ella no quería eso, solamente exigía la anulación de la compra, además el zapato no estaba bien definido, llegaron y lo pegaron. Que después la querellante tuvo más gastos, en ir a la zapatería, al Sernac, a hacer todos los trámites, comenzó en agosto y que a la fecha estaban en proceso. Que su tía tiene depresión y problemas de presión y por eso le afectan todos los problemas, porque tiene presión alta como que colapsa, comienza a ser sentimentalismo, con cosas pequeñas colapsa, este trámite ha sido más un dolor de cabeza para ella. Contrainterrogada la testigo para que señalara si el día 27 de agosto como ella menciona fue a presentar o recepcionar el calzado. A lo que responde, que no tenía muy claras las fechas, pero le parecía que ahí pidió la anulación de la compra. A la segunda pregunta para que dijera si el testigo como le consta que haya pedido la devolución del dinero. Respondiendo que ese mismo día fueron al Sernac, no recuerda bien las fechas, pero sabe que pidió la querellante la anulación de la compra y le fue rechazada, y que esa vez estaba con ella en el Sernac.

- Que la parte querellada y demandad civil no rindió prueba testimonial.-

- Que a fojas 32 se lleva a efecto la audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por el apoderado don **RODRIGO ACUÑA GÓMEZ** y de la parte querellada y demandada civil, representada por el encargado de local don **RENÉ JAVIER SANDOVAL BAEZA**, quien en dicho acto exhibió y acompañó mandato judicial referente a fojas 27 y 28, y 3 fotografías de los zapatos rolante a fojas 29, 30 y 31.-

- Que a fojas 39 se levanta acta de exhibición de zapatos objeto de la querrela consignando que se observa zapatos tipo botines color café, con cordones, marca 16 horas, con poco uso, en buenas condiciones.-

9.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido y no controvertido que el día 5 de agosto de 2014 la querellante, doña **ANA MERCEDES REUQUE MANQUEO**, compró un par de zapatos, tipo botín, color café en el establecimiento comercial, nombre de fantasía Pollini, por la suma de \$29.990, como aparece de la boleta de fojas 15. Tampoco se discute que el calzado presentó fallas, al despegarse el zapato derecho, tal como se dejó constancia en el documento de fojas 14, de fecha 14 de agosto, en se efectuó el reclamo. La Tienda sometió el producto a reparación, sin acceder a la devolución del dinero, como lo exigía la consumidora afectada, manteniendo su postura pese a la intervención del Sernac, como aparece de fojas 18.

10.- 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.**

Que naturalmente un calzado despegado supone una falencia del producto que no lo hace apto para su uso y no puede atribuirse sin a un defecto de fábrica o elaboración, si ello ocurre de 10 días después de adquirido y además se acredita, como aconteció en la especie, el buen estado de conservación.

11.- Que de la manera relacionada y analizando los antecedentes y pruebas de autos, de acuerdo a la reglas de la san 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 la garantía legal, por lo que será condenado a la aplicación de la multa y a la devolución del precio del mismo producto, como se lo exige la normativa infringida, tal como se señalará.

Que no aparece y menos se acreditó alguna otra infracción a la ley del Consumidor, por la parte querellante.

En cuanto a la acción civil.-

12.- Que a fojas 3 y siguientes, corre demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **JESSICA CAROLA ACUÑA GOMEZ**, abogada, en representación de doña **ANA MERCEDES REUQUE MANQUEO**, ya individualizada, en contra de **FÁBRICA DE CALZADOS GINO S.A.**, R.U.T 81.407.207-2, representado por el jefe de local don **RENÉ SANDOVAL BAEZA**, ya individualizado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3, 50 a), 50b) y 50c) de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 1489 y siguientes del código civil, además disposiciones legales que resulten aplicables, señalando que la demandante ha sufrido los siguientes daños: **DAÑO MATERIAL:** representado por los gastos que su representada a debido incurrir y, por todo ello que han dejado de percibir, con los reiterados viajes a las dependencias de la denunciada a cobrar el dinero retenido por este, por lo que demanda por este concepto la suma de \$29.990. **DAÑO MORAL:** que se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que se han ocasionado a la demandante las conductas de la denunciada y demandada ante su actuar negligente, al causar un daño a su persona por la angustia producida al no devolver su dinero; por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, visitas reiteradas, las constantes molestias que pasó a raíz del mal rato. La suma de dinero demandada por este concepto es de \$ 2.500.000. Agrega que a mayor abundamiento, a causa de la evidente negligencia de la querellada, ha sufrido, toda vez que la empresa nunca se comunicó con ella, sin contar además sin ningún tipo de





ayuda o se fuera a disculpar por parte de la querellada. En definitiva solicita se acoja la demanda por la cantidad de \$2.529.990, en todas y cada una de sus partes, con expresa consideración en costas.

13.- Que a fojas 24 y siguientes, en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, don **RENÉ JAVIER SANDOVAL BAEZA** en representación de la parte querellada contesta verbalmente la demanda deducida en contra de su representada, solicitando que sea rechazada porque el zapato no tiene ningún daño que impida el uso, alegando que está en perfectas condiciones.

14.- 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 el consumidor a reclamar por los daños y perjuicios que su inobservancia se le ha provocado.

15.- Que conforme el mérito de los antecedentes, de donde aparece que se accederá a la petición de la querellante en orden a que se le devuelva el precio del producto defectuoso, no probándose otros daños, no se accederá a resarcir perjuicios por daños materiales de ningún tipo por no habese acreditado.

16.- Que en cuanto al daño moral cuya reparación también pide la parte demandante y que describe como las molestias y sufrimientos que le ha ocasionado la conducta del proveedor querellado y demandado, amén de su negativa a resolver su problema conforme a la ley, el Tribunal accederá a su resarcimiento. Ello porque el desconocimiento de un derecho básico e irrenunciable supone un elocuente atropello a un derecho subjetivo, que no pudo sino lesionar la esfera emocional de la consumidora, pues fue víctima de un acto arbitrario, mediante el uso de la posición dominante del proveedor. La negativa a reconocer el derecho de garantía le ocasionó una afectación negativa de frustración, que corresponde sea paliada por esta vía, pero en una suma acorde y prudente a la naturaleza de la infracción y a los efectos normales de un incidente como el que se analiza, fijándose en la cantidad de \$ 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:**

1.- QUE HA LUGAR a la querella infraccional intentada por doña **ANA MERCEDES REUQUE MANQUEO** en contra de **FABRICA DE CALZADOS GINO S.A.**, condenándose a este establecimiento como autor de infracción a la garantía legal prevista en la ley 19.496 al pago de una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, con costas; ; debiendo al mismo tiempo devolver el precio del producto defectuoso, conforme lo establece el artículo 27 de la ley 19.426, según la liquidación que se haga en la etapa de cumplimiento del fallo;

2.- QUE HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por doña **ANA MERCEDES REUQUE MANQUEO**, en contra de **FABRICA DE CALZADOS GINO S.A.**, condenándole a pagar al demandante civil la cantidad de \$ 100.000, con costas; Esta suma deberá ser reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha de la notificación de la sentencia y el mes anterior a la fecha del pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Rol Nº 231.225-J

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





EN TEMUCO, A 01. 09. 2015 -
SIENDO LAS 12:15 P.M., NOTIFIQUE PERSONAL-
MENTE A RODRIGO
Acuña Gómez
LA RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FIRMO


10 09. 018 





Temuco, veintiocho de septiembre de dos mil quince.

A lo principal: certifique la Secretaria del Tribunal o quien la subrogue lo que corresponda. **Al otrosí:** se resolverá en su oportunidad.

Rol N° 231.225-J

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

SCRH

CERTIFICO: que la sentencia definitiva de 42 y siguientes se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintiocho de septiembre de dos mil quince.-

SANDRA RUIZ HERNÁNDEZ
SECRETARIA SUBROGANTE



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