

Temuco, veintiséis de junio de dos mil quince.-

Pasen los autos para dictar sentencia.-

VISTOS.-

A fojas 2 y siguientes y rectificación de fojas 15, corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por don **LUIS ANTONIO VERGARA CÁRDENAS**, operador de maquinaria pesada, domiciliado en Temuco, calle Patricio Lynch N° 1040, en contra de **COMERCIAL DEXIM LTDA**, representado legalmente por doña **DENICE YEANETTE VAGA RUIZ**, ambos con domicilio en Avenida Alemania 0671.

A fojas 20 corre declaración prestada por don **LUIS ANTONIO VERGARA CÁRDENAS**, C.N.I. N° 13.454.280-2, operador de maquinaria pesada, domiciliado en Temuco, calle Lynch N° 1040, departamento N° 317.

A fojas 28 y 29 corre declaración prestada en autos por doña **DENICE YEANETTE VEGA RUIZ**, C.N.I. N° 15.503.535-8, jefa de local de Tienda Bamers, domiciliada en Padre Las Casas, calle Los Jesuitas N° 485.

A fojas 35 don **JAVIER DÍAZ LÓPEZ**, en representación de la parte demandada, Comercial Dexam Limitada, se hace parte en estos autos, confiando patrocinio y poder al abogado **JORGE LICANQUEO CALFIQUEO**.

A fojas 42 y siguientes don **JORGE LICANQUEO CALFIQUEO**, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios deducida contra de su representada.

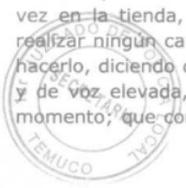
A fojas 46 y siguientes se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querrellada y demandada civil, representada por su abogado don **JORGE IVÁN LICANQUEO CALFIQUEO** y en rebeldía de la parte querellante y demandante civil.-

A fojas 51, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

1.- Que se ha iniciado causa rol N° 233.113, en virtud de querrela infraccional y demanda civil deducida por don **LUIS ANTONIO VERGARA CÁRDENAS**, en contra de **COMERCIAL DEXIM LTDA**. representada legalmente para los efectos de la ley 19.496, por doña **Denice Yeanette Vega Ruiz**, en virtud de los siguientes antecedentes: que con fecha 21 de diciembre de 2014 concurrió a la tienda de la demandada, ubicada en el Mall Portal Temuco, con el fin de comprar un regalo de navidad de su hija; que compró un par de zapatillas, marca Bammers, número 26; que al no estar seguro si el número que llevaba le quedaría a su hija, le preguntó a la vendedora si podía hacer el cambio del producto si no le quedaba bien, a lo que ella responde que no se preocupara, que lo podía hacer, y que para ello la tienda otorga un "ticket de cambio", el que tiene una vigencia de tres meses; que frente a esa respuesta compró confiado el producto individualizado; que con fecha 23 de diciembre su señora concurrió a la tienda a realizar el cambio de las zapatillas, al percatarse que el número que había comprado le quedaban chicas luego de probárselas; que una vez en la tienda, la recibe la jefa de local, quien se niega rotundamente a realizar ningún cambio o devolución expresando que ella no estaba obligada a hacerlo, diciendo que la ley estaba en su favor, todo lo anterior en tono fuerte y de voz elevada, poniendo nerviosa a su hija, quien la acompañaba en ese momento; que con fecha 24 de diciembre concurre personalmente a la tienda

REGISTRO DE SENTENCIAS
30 DIC. 2015
REGION DE LA ARAUCANIA





antes mencionada, con el fin de obtener una explicación por lo ocurrido con su señora el día anterior y poder realizar el cambio de zapatillas, sin embargo, su sorpresa es mayúscula al notar que la jefa de local, misma que atendió a su señora lo recibe de mala manera y repitiéndole que no iba a realizar ningún tipo de cambio; que luego, decide llamar a Carabineros, que llegan al lugar y proceden a mediar para tratar de solucionar el problema, sin tener que llegar a otras instancias. Señala que la señora insistió que ella tenía la razón, que la ley la amparaba, y que sólo cambiaba el producto por fallas de fábrica y que además como ya las había probado no tenían derecho a cambio. En cuanto al derecho señala que la querellada ha incurrido en violación a la ley 19.496, al suministrar información falsa, lo que a su vez constituye publicidad engañosa, artículos 1, número tres, incisos terceros y cuarto y 28.

Que seguidamente, a fojas 6 y siguientes, don **LUIS ANTONIO VERGARA CÁRDENAS**, individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de la querellada, en razón de los mismos hechos expuestos en la querrela. Solicita se condene al pago de la suma de \$14.990, por concepto de daño emergente, y la suma de \$485.010, por concepto de daño moral, consistente en las molestias causadas y al sufrimiento psicológico al que estuvo expuesto su mujer, su hija y él.

2.- Que a fojas 42 y siguientes, don **JORGE LICANQUEO CALFIQUEO**, contesta la querrela deducida contra de su representada, solicitando el rechazo de ésta, negando la existencia de alguna infracción a la ley del Consumidor. Se señala que la solicitud de cambio no era un defecto de fabricación de calzado, ni que éste le hubiese sido entregado por el vendedor al comprador en mal estado, que son los casos en que la ley obliga a efectuar el cambio de mercadería independiente del estado en que ella se encuentre; que por el contrario, se trataba de un cambio de acuerdo a las condiciones de venta que impera, en todos los establecimientos donde se vende vestuario, incluyendo a Comercial Dexim Ltda., esto es, que el vendedor ofrece como condición en la venta, realizar cambios en razón de talla o incluso de gustos, en la medida en que la mercadería sea devuelta sin uso, en buenas condiciones y con sus envases originales; que tales condiciones el consumidor no las cumplió, por lo tanto el comerciante no estaba ni está obligado a realizar cambio alguno.

Que a fojas 44 y 45 don **JORGE LICANQUEO CALFIQUEO** contesta demanda civil, solicitando su rechazo, toda vez que los hechos expuestos en la querrela no son efectivos. En cuanto al daño moral demandado, señala que el demandante ha comparecido a título personal, solicitando una suma por un eventual daño causado a su esposa y a su hija, sin que se haya acreditado representación de ellas.

3.- Que a fojas 20 corre declaración prestada por don **LUIS ANTONIO VERGARA CÁRDENAS**, individualizado, quien expone: que ratifica el parte policial y agrega que la jefa de local amparándose en explicaciones sobre la ley del consumidor le negó el cambio, por lo que su hija se quedó sin su regalo y que como se encuentra cesante no puede comprarle otro regalo.

4.- Que a fojas 28 y 29 corre declaración prestada por doña **DENICE VEGA RUIZ**, individualizada, quien expone que el día 23 de diciembre concurrió al local la madre de la pequeña a quien le habían comprado el calzado, señalando que al andar dos cuadras aproximadamente la menor se quejó que las zapatillas le molestaban; que le consultó si se podía cambiar el producto a lo cual respondió que no se podía, porque el calzado para poder ser cambiado por talla debe estar nuevo, sin uso, en las mismas condiciones que se lo llevó de la



tienda; que al día siguiente se presenta el caballero a pedir el calzado y el calzado; que al ver el calzado y el producto se da cuenta que se trata del mismo del día anterior, le mencionó que no se lo puede cambiar porque el producto está usado.

5.- Que la parte querellada rinde la siguiente prueba testifical, mediante la declaración de doña DENICE YEANETTE VEGA RUIZ, C.N.I. N° 15.503.535-8, 32 años, soltera, Jefa de tienda en Bammers, domiciliada en Padre las Casas, calle Los Robles N°304, Pulmahue N°11, quien previamente juramentada expone: que no recuerda quién fue exactamente quien compró los calzados, toda vez que es una fecha de alta demanda, pero sí recuerda que el día 22 o 23 llegó una señora con una niña y se acercó al mesón, le preguntó si podía realizar el cambio de unas zapatillas que le habían regalado a su hija; que la niña anduvo dos cuerdas y comenzó a quejarse que el zapato le apretaba; señala que le pidió el calzado, lo miró y tenía marcas evidentes de uso y no tenía sus etiquetas; que entonces le dijo que no podía efectuar el cambio, que el calzado sólo se cambia cuando está nuevo, sin uso y con sus etiquetas correspondientes; que ella le responde que tiene una garantía legal de tres meses y yo le dijo que es correcto siempre y cuando el calzado esté sin, lo que no había sucedido, respondiéndole ella que se va a hacer asesorar. Señala que el día 24 de diciembre se acerca un caballero y le dice que quiere realizar un cambio; que al sacar el calzado que le entregó el caballero en una bolsa, lo miró y vio la boleta, percatándose que es el mismo de la señora anterior; que le respondió que ayer fue una señora a realizar el mismo cambio por el mismo calzado, a quien le explicó que no podía hacer el cambio, y nuevamente le dijo lo mismo al caballero, entonces el caballero me dice que no tiene nada más que hablar con ella y que va a llamar a Carabineros.

6.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes se encuentra establecido y no controvertido que don LUIS ANTONIO VERGARA CÁRDENAS compró un par de zapatillas, marca Bammers N° 26, al proveedor querellado. También se encuentra establecido que la parte denunciante estima que se ha vulnerado el derecho legal de garantía al no permitirle el proveedor denunciado ejercerlo, fundándose éste en que no concurre causal legal.

7.- Que al efecto, 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: a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes; b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; 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; d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una





deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente; f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

8.- Que conforme al mérito de los antecedentes, los hechos descritos, sumados a que el calzado fue objeto de uso por el consumidor, impiden la aplicación de la normativa infringida, no divisándose tampoco en la actuación del proveedor alguna otra infracción a la ley 19.496.-

Finalmente, el mérito de los antecedentes, constituidos por la prueba documental y testimonial rendida por la parte querellada y demandada, y la nula que rindiera el actor para formar el convencimiento de la juzgadora, al punto de no presentarse a la audiencia de prueba, después del despliegue de acciones que efectuara, nos llevan a desechar estas últimas, por no aparecer ni siquiera un fundamento plausible de lo obrado en autos.

9.- Que de la manera relacionada esta sentenciadora no ha logrado convicción de que el proveedor denunciado haya incurrido en infracción a la ley 19.496, de la manera en que fue intentada la acción de fojas 2 y siguientes, por lo que será absuelto de la manera que se señalará.

10.- Que atento a lo que se resolverá en materia infraccional y siendo la contravención a las normas de la Ley 19.496 el asidero para sustentar la demanda civil de indemnización de perjuicios, no se accederá a ella, de la manera que se señalará, siendo inoficioso por lo ya expresado pronunciarse respecto de los aspectos concretos de la misma.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 20, 50, 50 E y siguientes y demás pertinentes de la ley 19.496; y 3, 7, 14 y 16 de la ley 18.287 y 340 y demás pertinentes del Código Procesal Penal, **SE DECLARA:**

Que no ha lugar a la denuncia infraccional y demanda civil intentada por don **LUIS ANTONIO VERGARÁ CÁRDENAS**, en contra de **COMERCIAL DEXIM LTDA.**, absolviéndose a este establecimiento como autor de infracción a la ley 19.496, con costas.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.
Rol 233.113

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



CERTIFICO: que la sentencia definitiva rolante de fojas 50 a 51 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.-



MARÍA SOLEDAD NEIRA REUIZ
SECRETARIA SUBROGANTE

REGISTRO DE SENTENCIAS

30 DIC. 2015

REGION DE LA ARAUCANIA