

Temuco, nueve de abril de dos mil quince.-

VISTOS.-

A fojas 11 y ss. corre denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, de conformidad a lo establecido en la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta por doña **PATRICIA DEL CARMEN HUENCHUMÁN RAMÍREZ**, comerciante, domiciliada en Temuco, pasaje 4 n°01650, en contra de **COMERCIALIZADORA LIMITADA**, representada legamente por don **JORGE MITRE GÓNZALEZ**, se ignora profesión y oficio, domiciliados en Temuco.

A fojas 24 se lleva a efecto audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia personal de la parte denunciante y demandante civil, doña **PATRICIA HUENCHUMÁN RAMÍREZ**, asistida por su apoderado don **DANIEL ALEJANDRO SÁNCHEZ CARRASCO** y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil, representada por don **CLAUDIO ANDRÉS FIERRO NOVOA.-**

A fojas 28 corre continuación del mismo comparendo.

A fojas 33 se lleva a efecto audiencia de exhibición del producto objeto de la denuncia y demanda, con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil doña **PATRICIA HUENCHUMÁN RAMÍREZ**, asistida por su apoderada doña **MONSERRAT DIAZ GÓNZALEZ**, en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.-

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° 230.204, en virtud de la denuncia interpuesta por doña **PATRICIA DEL CARMEN HUENCHUMAN RAMÍREZ**, ya individualizada en autos, en contra de **COMERCIALIZADORA LIMITADA**, representada legamente por don **JORGE MITRE GÓNZALEZ**, ya individualizados, fundada en que el 01 de marzo del 2014, realizó una compra en la tienda Nike, ubicada en el Mall Portal de la ciudad de Temuco, calle Avenida Alemania N°671, local 3030, de tres pares de zapatillas Nike, evaluadas en la suma total de \$131.440, de las cuales dos pares presentaron fallas, antes de cumplir los tres meses de garantía. Que se dirigió a la tienda para el respectivo cambio; que la persona que en aquella oportunidad la atendió, le señaló que no era posible realizar el cambio de dicho productos, ya que no iban con sus respectivas cajas, situación que no estaba señalada en la boleta, no entregándole ninguna solución en su calidad de compradora.

2.- Que a fojas 24 la parte denunciada y demandando civil representada por don **CLAUDIO ANDRÉS FIERRO NOVOA**, contesta verbalmente la querella



y demanda civil intentada señalando, que no recuerda los hechos puntuales relatados, ya que en esa temporada era vendedor de la tienda y no encargado del local. Pero que sin reconocer responsabilidad y con el objeto de poner término al presente juicio ofrece a la parte denunciante y demandante civil la devolución del dinero de los dos pares de zapatillas.

Llamadas las partes a conciliación, no se produce, pese a que la denunciada insiste en su ofrecimiento.

3.- Que la parte querellante y demandante civil representada por don **DANIEL ALEJANDRO SÁNCHEZ CARRASCO**, rinde la siguiente prueba documental: **1)** a fojas 1, boleta N°153191 que corresponde a la compra de las zapatillas; **2)** a fojas 2, Formulario atención de público SERNAC Facilita; **3)** a fojas 26, orden de ingreso Municipal, en la que se acredita que la denunciante tiene un carro de sopaipillas, para acreditar que cada vez que tiene que venir al Tribunal pierde dinero.-

4.- Que a fojas 33 se levanta acta de exhibición de las zapatillas objeto de la denuncia: **1.-** se procede a la exhibición de las zapatillas N°38, color rosado, morado oscuro y coral, de material género tipo malla, en que se aprecia que ambas, tanto la derecha como la izquierda, **presenta en su parte delantera exterior abertura o boquete**. No se aprecian otros daños. **2.-** que al proceder a la exhibición de las zapatillas N°25, color verde, amarillo, negro y blanco, de material tipo cuerina, se aprecia, que ambas, tanto la izquierda como la derecha, presentan en su parte delantera exterior (punta de la zapatilla) raspaduras. También se aprecia que dichas zapatillas están despegadas y descosidas en la punta de la planta y en ambos costados delanteros. No se aprecian otros daños. Se hace presente que los daños son acordes a los que se muestran las fotografías acompañadas a fojas 27.-

5.- 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; 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); y f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine..."*

6.- 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 negarse a





devolver el dinero por la compra de productos defectuosos, pese a ejercerse el derecho dentro del plazo legal, por lo que será condenado a la aplicación de la multa por infracción a la normativa que le obligaba a respetar dicha garantía, ya citada. Además debe devolver el precio de los productos defectuosos, como lo dispone la ley.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

7.- Que a fojas 12 corre demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **PATRICIA DEL CARMEN HUENCHUMAN RAMÍTEZ**, ya individualizada en autos, en contra de **COMERCIALIZADORA LIMITADA**, representada legamente por don **JORGE MITRE GÓNZALEZ**, quien señala que para todos los efectos legales y procesales pertinentes, da por íntegra y expresamente reproducidos los hechos relatados en los principal de la presentación. Agregando, que tal como se acreditará en la presente causa, la infracción cometida por la denunciada le ha ocasionado los siguientes perjuicios: ***Daño material:*** *que este daños se encuentra representado por los gastos que ha debido incurrir y por todos aquellos que ha dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, y que en vista que no le dieron una solución al respectivo cambio de producto en dicha tienda, tuvo que comprar otras zapatillas a sus hijos en otra tienda comercial, por lo que demanda por este concepto la suma de \$500.000, que en cuanto al **Daño moral**, representado por las molestias y sufrimientos físicas y/o psíquicos que se le ha ocasionado, amén de las atenciones, descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, por lo cual demanda la suma de \$500.000.-*

8.- 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.

9.- Que conforme el mérito de los antecedentes, de donde aparece que se accederá a la petición de la denunciante en orden a que se le devuelva el precio de los productos defectuosos, y no probándose otros daños, no se accederá a resarcir perjuicios por daños materiales de ningún tipo.

10.- 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 de la empresa denunciada y demandada, el Tribunal accederá a esta indemnización. Ello porque efectivamente el desconocimiento a la denunciante de un derecho irrenunciable, supone un atropello que no pudo sino producir afectación negativa, resultado de la frustración y burla de un



Treinta y nueve - 39 -

derecho subjetivo, estimado el Tribunal que debe ser resarcido 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 querrela infraccional intentada por doña **PATRICIA DEL CARMEN HUENCHUMAN RAMÍTEZ** en contra de **COMERCIALIZADORA 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; debiendo al mismo tiempo devolver el precio de los productos, conforme lo establece el artículo 27 de la ley 19.426, según la liquidación que se haga en la etapa de cumplimiento del fallo.
- II. QUE HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por doña **PATRICIA DEL CARMEN HUENCHUMAN RAMÍREZ**, en contra de **COMERCIALIZADORA LIMITADA**, 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 230.204-J

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

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



Temuco, doce de agosto de dos mil quince.-

A lo principal: como se solicita, certifique la señora Secretaria lo que corresponda. **Al primer y segundo otrosí:** estése al mérito de autos.

Rol N° 230.204-J

Proveyó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS, Secretaria Titular.-

SCRH



Two handwritten signatures in black ink, one above the other, corresponding to the text above.

CERTIFICO: que la sentencia definitiva de fojas 36 y siguientes se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 11 de agosto de 2015.-

ROMINA MARTÍNEZ V.
SECRETARIA (T)



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

Temuco, treinta de diciembre de dos mil quince.-



SOLEDAD NEIRA RUIZ
SECRETARIA (S)

