



Del Rol N° 78.489-16.-

//yhaique, a veintisiete de septiembre del dos mil dieciséis.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 07 y siguientes la DIRECCIÓN REGIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su Directora titular doña Karina Acevedo Auad, interpone denuncia en contra de **“SOCIEDAD DE INVERSIONES MONTE AUSTRAL LIMITADA”, o “LAVANDERÍA MONTE AUSTRAL”**, RUT 76.112.977-5, representada por don Sergio Andrés Montecinos Vargas, empresario, C. N. I. N ° 12.936.073-9, ambos domiciliados en calle Eusebio Lillo N° 555, de esta ciudad de Coyhaique, por infracciones a los arts. 12 y 23 de la Ley N° 19.496, cometidas en perjuicio de doña **SELVA BETSABÉ DUGUET MIRANDA**, paramédico, de este domicilio, calle Almirante Barroso N° 921, las que hace configurar como sigue:

Que con fecha 04 de abril del 2016, al contratar la consumidora con el establecimiento de lavandería denunciado el servicio de lavado de una parka de plumas de color blanco, se le informó que la prenda había “sufrido en el proceso de lavado”, lo que le habría provocado tres manchas en el cuello, sin que hasta



la fecha el denunciado haya solucionado el problema, ni allanado a ello, situación originada de la falta de cuidado que le corresponde en su condición de prestador profesional de servicios, para terminar solicitando que el denunciado sea condenado al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con costas.

En lo principal del escrito de fs. 17 y siguientes la consumidora doña SELVA BETSABÉ DUGUET MIRANDA, ya individualizada, interpone querrela infraccional en contra de la proveedora ya denunciada, en base a los mismos fundamentos de hecho y de derecho de la denuncia de fs. 07 y siguientes, y por el primer otrosí del mismo escrito interpone demanda civil cobrando como daño emergente el valor de la parka, ascendente a \$ 119.990, y el daño moral que cuantifica en \$ 70.000, más intereses, reajustes y costas.

A fs. 28 y siguiente se celebra el comparendo de estilo, con asistencia de la consumidora y del Servicio Nacional del Consumidor, y en rebeldía de la empresa denunciada.

En el comparendo la consumidora rinde prueba testimonial acerca de que su parka era nueva, comprada en el invierno próximo pasado.-

Se declara cerrado el procedimiento, trayéndose los autos para fallar y,

presente y ante... 47. -

CONSIDERANDO:

**En materia infraccional:**

PRIMERO: Que por la orden de trabajo de fs. 26, no solamente no impugnada de contrario, sino reconocida por el administrador de la denunciada, don Juan Ignacio López Velásquez, en su declaración judicial de fs. 40 en cuanto, más de fondo aún, reconoce la efectividad de los hechos, atribuyendo los daños en la prenda encomendada para su limpieza, a que una etiqueta de ella la destiñó en el sector del cuello, desperfecto que se intentó solucionar con un segundo lavado, sin resultados positivos, se encuentra acreditada la efectividad de los hechos denunciados;

SEGUNDO: Que si bien la responsabilidad infraccional no es objetiva, tanto porque la Ley N° 19.496 no lo consagra expresamente así, como porque además pugnaría contra las garantías constitucionales de la presunción de inocencia y del debido proceso (Tribunal Constitucional en fundada sentencia de 25 de agosto del 2016 dictada en el recurso rol 2896-15-INA, considerandos 6°, 7°, 8°, 9°, 10°, 11°, 12ª y 24°, con pleno valor vinculante de conformidad a los arts. 93 N° 6 y 94 de la Constitución Política), sin embargo hace recaer la carga de la prueba en el proveedor de un servicio, de modo que si en su



prestación se ha originado algún **daño**, **es el** proveedor quien debe probar de manera fehaciente que **efectivamente** adoptó todos los protocolos de debida diligencia y **cuidado** para evitarlo, toda vez que el *onus probandi* en la seguridad de la prestación del servicio a que se refiere el art. 23 de la Ley N° 19.496, es de cargo del proveedor, no siendo correlativamente posible tampoco que el consumidor pruebe hechos negativos, como sería tratar de probar que el proveedor no empleó la debida diligencia y cuidado (I. Corte de Santiago: 15.09.2016, rol pol. Loc. IC N° 1054-2016, considerando 2°);

TERCERO: Que en el presente caso el Tribunal estima que el proveedor no logró **probar** debidamente que a pesar de su diligencia y cuidado el mal de todas maneras se habría producido, toda vez que si éste se originó de una etiqueta, el prestador profesional del servicio no hubiese podido menos de **prever** su posible efecto nocivo, y haberlo advertido previamente al consumidor; por lo que no queda sino concluir que se encuentra plenamente configurada la infracción denunciada, y la responsabilidad infraccional del denunciado;

CUARTO: Que aunque de un mismo hecho pudiese originarse más de una infracción, de ocurrir así los principios del *non bis in ídem* y del concurso ideal permiten sancionar una sola de ellas;

QUINTO: Que en la materia de autos la legitimación pasiva se radica en la persona natural habitualmente “encargada del local” de la proveedora, atendido lo establecido en los artículos 43, 50 C, inciso final, y 50 D, inciso 1º, todos de la Ley N° 19.496, calidad que en el caso de autos ostenta don Sergio Andrés Montecinos Vargas, pues el proveedor es un local de esta ciudad de Coyhaique, y su encargado es don Sergio Andrés Montecinos Vargas, todo ello con relación al artículo 28 de la Ley N° 18.287, sobre responsabilidad infraccional de las personas jurídicas.-

**En materia civil:**

SEXTO: Que de acuerdo al artículo 3º, letra e), de la Ley 19.496, al “consumidor” perjudicado con una infracción a su normativa le asiste el derecho a ser indemnizados por todos los daños **materiales** y **morales** que probare haber sufrido a raíz de la aludida infracción, de donde además queda claro que la **legitimación activa** civil corresponde al “consumidor”, tanto por la norma directa recién citada, como por el efecto relativo de los contratos establecido en el artículo 1545 del Código Civil, toda vez que la responsabilidad civil originada en la mayoría de estas materias es de orden contractual, y no extracontractual – salvo publicidad engañosa, falta de rotulación - tanto por el contexto de



la Ley N° 19.496, que regula las **relaciones** entre proveedores y consumidores, como por la norma **expresa** del inciso final de su artículo 50;

SÉPTIMO: Que por su parte es **sujeto pasivo** de esta acción el “proveedor”, pero también lo es el “intermediario” del proveedor, quien incluso le precede en la obligación legal de indemnizar, toda vez que debe responder “directamente” ante el consumidor, de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 19.496;

OCTAVO: Que los daños materiales demandados, esto es, el valor comercial de compra de la parka nueva, de \$ 119.190, se encuentra acreditado con las boletas de fs. 13, 14 y 15, no impugnadas de contrario, y que prueban además que fue comprada un año antes, esto es, el 25 de marzo del 2015, por lo que no se trataba de una prenda por completo nueva, sino ya con un año de uso, estimándose entonces el daño emergente en la suma de \$ 80.000;

NOVENO: Por su parte, que habiendo en estas materias norma especial expresa que consagra la indemnización del “daño moral”, cual es el art. 3°, letra e), de la Ley N° 19.496, de conformidad al artículo 13 del C. Civil ella es de aplicación preferente al artículo 2331 del C. Civil, que en todo caso no menciona el daño moral, así como tampoco lo hace el Código Civil en su generalidad;

querente y nuevo... -19.-

DÉCIMO: Que el daño moral es de índole netamente subjetiva y afectiva de la persona, y deriva de una agresión externa que afecta a su integridad moral o psíquica, quedando por ende su apreciación pecuniaria entregada a la entera y discrecional estimación del juez, pues dada su naturaleza, no requiere ser acreditado en sí, pues emana directa y necesariamente del ilícito. Así lo ha fallado la **E. Corte Suprema**, por ejemplo, el 04.06.2002, en causa Rol N° 1513-01, publicada en Revista "La Semana Jurídica" N° 85, pág. 13; el 30.03.1962 y el 27.05.1966, en Repertorio, C. Civil, tomo X, Ed. Jurídica, pág. 39, y la **I. Corte de Santiago** reiteradamente, en mismo Repertorio, págs. 39 y 40;

UNDÉCIMO: Que de esta manera, habiéndose acreditado en este proceso la efectividad de la infracción denunciada, y apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, se estima prudencial fijar en el caso de autos el daño moral en la suma de \$ 40.000 y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15.231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 24, 50 A, 50 B, **50 G**, y 58 bis, todos de la Ley 19.496,

SE DECLARA:



1°.- Que se **condena** a la persona jurídica denunciada, como autora de **infracción** a los arts. 12 y 23 de la Ley N° 19.496, representada por el **encargado** de su local en Coyhaique, don Sergio Andrés Montecinos Vargas, ya individualizado, a pagar una multa **equivalente** en dinero efectivo de la fecha del pago, a dos **Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio fiscal.- Si la representante de la persona jurídica infractora no pagare la multa **impuesta** dentro de plazo legal, sufrirá por vía de **sustitución y apremio** tres días de reclusión, los que se cumplirán en el **Centro Penitenciario**, local, con lo cual se hace lugar tanto a la denuncia de lo principal del escrito de fs. 07 y siguientes, como a la querrela de lo principal del escrito de fs. 17 y siguientes;

2°.- Que se hace lugar a la demanda del primer otrosí del escrito de fs. 17 y siguientes, por lo que se condena a la demandada, **“SOCIEDAD DE INVERSIONES MONTE AUSTRAL LIMITADA”**, o **“LAVANDERÍA MONTE AUSTRAL”**, representada en Coyhaique por don Sergio Andrés Montecinos Vargas, a pagar a la demandante por concepto de **indemnización de perjuicios** la suma total de **\$ 120.000**, desglosados en \$ 80.000 por **daños materiales** y \$ 40.000 por **daño moral**, con intereses corrientes para operaciones reajustables, desde la fecha de este fallo y hasta su pago efectivo, según liquidación que en su oportunidad efectuará el Sr. Secretario del Tribunal y,

cinco... 50.-

3°.- Que no se condena en costas por no haberse éstas generado conforme a los presupuestos del art. 139 del C. de Procedimiento Civil.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-





Coyhaique a treinta de noviembre de dos mil dieciséis.-

No siendo parte en la materia indemnizatoria incoada en autos, **no ha lugar.**-

Sin perjuicio de lo anterior, certifíquese lo que corresponda por el Secretario del Tribunal, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil.-

Proveyó el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario titular Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;

**ROL 78.489/2016.-**

RRG.-



**CERTIFICO:**

Que con esta fecha, la sentencia definitiva dictada en autos a fojas 46 y siguientes, se encuentra firme y ejecutoriada.-

Coyhaique a 30 de Noviembre de 2016.-

*W. G. V. T. / L. R. V. T. N. A. L.*



