

Antofagasta, diez de mayo de dos mil VEHION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

1.- Que, a fojas siete y siguientes, comparece doña MARIA VERONICA TORO SANTANA, chilena, profesora, cédula de identidad N° 11.614.691-6, domiciliada en calle Elías Aránguiz N° 06110, El Huáscar, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "TIENDA INSIDE", representado para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina; a doña JENNY ARA YA, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en Mal! Plaza Antofagasta, segundo piso, local 242, de esta ciudad, por haber vulnerado los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que el día 13 de diciembre de 2012 compró en el establecimiento de la denunciada varios productos, entre los cuales adquirió un short negro como regalo de Navidad para su hijo, preguntándole al vendedor si lo podía cambiar por otro igual pero más grande, quien le respondió que no había problema pues llegaban otras tallas del mismo short o modelo después de las fiestas navideñas. Agrega que la prenda le quedó chica a su hijo pero que, la primera semana de enero, fue a preguntar con la respectiva boleta y el short indicándosele que regresara la semana siguiente pues aún no llegaba la mercadería, visitas que realizó a lo menos cuatro veces durante enero, siendo siempre tramitada con la llegada del nuevo short. Manifiesta que, posteriormente, llegaron unos que no tenían nada que ver con el que ella había adquirido, pues eran cortos y de colores que no eran del agrado del destinatario, y en la tienda le dijeron que lo cambiara por otra cosa, lo que no se hizo porque querían un short y no había productos que les interesaran. Señala la denunciante que regresó en varias oportunidades a hablar con el vendedor para que le devolviera el dinero y comprar un short en otra tienda, pero la respuesta fue negativa señalándole que hablara con la jefa de la tienda, a la que nunca pudo ubicar en las diversas oportunidades en que concurrió, y finalmente logró contactarla por teléfono celular recibiendo como respuesta que no le devolverían el dinero pues ello no se podía hacer. Expresa que ante esta negativa concurrió al SERNAC a denunciar estos hechos, lo que tampoco tuvo resultados pues la tienda no respondió a esa institución, viéndose en la obligación de recurrir a esta instancia judicial. Expresa que los hechos descritos configuran una infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "TIENDA INSIDE", representado para estos efectos por doña JENNY ARA YA, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación las sumas de \$100.000.- por concepto de daño material, y \$150.000.- por daño moral, con más intereses y reajustes, y costas de la causa.

pues la denunciada no contestó el requerimiento hecho por esta institución, debiendo concurrir al tribunal a exigir sus derechos.

Segundo: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 6, 14 Y 15, no objetados, y denuncia infraccional de fojas 7 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que doña María Verónica Toro Santana, con fecha 13 de diciembre de 2012 adquirió en la tienda de la denunciada

- un ShOli en la suma de \$28.000.-, el que le quedó chico a su hijo, solicitando al proveedor el cambio de éste por uno más grande, lo que resultó imposible pues los productos que llegaron posteriormente no eran similares al adquirido, a pesar de habersele informado que no habría problemas en cambiarle el producto ya que con posterioridad a las fiestas de fin de año llegaría mercadería similar a la vendida con tallas más grandes, cosa que no sucedió.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en el artículo 3° letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, que establece que son derechos del consumidor el recibir una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y que comete infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496 el proveedor que en la venta de un bien o prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias

- en la calidad del respectivo bien o servicio, derecho que le asiste a la actora en este caso toda vez que la información otorgada por la denunciada no fue veraz al señalársele que al adquirir el producto y quedarle chico al destinatario lo podría cambiar por otro igual pero más grande pues, con posterioridad a la Navidad, llegaría nueva mercadería y no habría ningún problema en proceder de esta manera, lo que nunca ocurrió, demostrando negligencia en la venta del bien o prestación del servicio al dar una información errónea sobre hechos que no sucedieron, lo que ha causado un menoscabo a la actora al efectuar una compra que no le ha reportado beneficio alguno en la creencia que obtendría la solución prometida por el vendedor.

Cuarto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el denunciado no ha entregado una información veraz y oportuna como anteriormente se ha dicho, y con su actuar negligente en la venta de un bien o prestación de un servicio, ha causado un menoscabo a la consumidora, no dando una solución oportuna al reclamo de la denunciante.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, doña MARIA VERONICA TORO SANT ANA, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 7 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "TIENDA INSIDE", representado para estos efectos por doña JENNY ELIZABETH ARA YA VALENCIA, también individualizados, solicitando que en mérito a los

fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$100.000.- por concepto de daño material, y \$150.000.- por daño moral, con intereses, reajustes y costas.

Sexto: Que, la demandada civil evacuó el traslado conferido en el comparendo de prueba, en los términos que en el acta del mismo se contienen.

Séptimo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerando s que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña María Verónica Toro Santana, y se condena a la demandada al pago de las sumas de \$28.000.-, por concepto de daño material, y \$50.000.- por daño moral, correspondiente a los perjuicios sufridos por la actora al haber pagado la suma antes señalada por la adquisición de un short que nunca han podido utilizar por las razones antes señaladas, sin que la denunciada haya dado una justa solución a su requerimiento de devolver el dinero pagado al no poder entregar una mercadería similar y de mayor tamaño, según le habían ofrecido, y a que no le solucionaron su situación a pesar del plazo transcurrido y la pérdida de tiempo en diversas gestiones destinadas a obtener el reconocimiento de sus derechos de consumidora, sumas que se fijan por el tribunal en los montos indicados apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos a la actora, así como el valor del producto adquirido por ésta a la demandada de autos.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 10, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 30 letra b), 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "TIENDA INSIDE", representado para estos efectos por doña JENNY ELIZABETH ARA y A VALENCIA, ya individualizados, al pago de una MULTA de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas siete y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3º letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña MARIA VERONICA TORO SANT ANA, ya individualizada, y se condena al proveedor "TIENDA INSIDE", representado para estos efectos por doña JENNY ELIZABETH ARA y A VALENCIA, también individualizados, al pago de las sumas de \$28.000.- por concepto de daño material, y \$50.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a la actora

