



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ

Rol N° 1960-15 GG.

Curicó, Diez de Diciembre del año dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **MARÍA ANGÉLICA IBARRA BUSTAMANTE**, cédula de identidad N° **9.518.289-5**, dueña de casa, domiciliada en Población Guaiquillo, Las Manzanas N° 807 de Curicó, interpuso denuncia por infracción a la Ley del Consumidor, en contra de la Tienda comercial Ripley representada legalmente por doña Claudia Lafourcade, ignora segundo apellido, jefe de sucursal, ambos con domicilio en Mall Center Curicó, ubicado en O'Higgins 201, de la comuna de Curicó, señalando que el día 24 de Febrero de 2015, en la Tienda demandada Ripley Curicó, realizó una compra de una Juguera con frasco de vidrio, marca Thomas, de un valor de **\$29.990 (veintinueve mil novecientos noventa pesos)**, indica que al llegar a su casa, la enchufó, ya que la necesitaba e intentó hacerla funcionar, pero no funcionó y además botaba un extraño líquido de color negro, por lo que nunca la pudo usar. Agrega que debido a lo anterior, fue a la tienda Ripley a solicitar cambio del producto o anular la venta y devolución de la cantidad pagada, se acercó a la tienda Ripley a exponer lo sucedido, específicamente, en el departamento de servicio al cliente, quienes al revisar el producto comprobaron que efectivamente estaba malo y se le informó además, que la debían enviar al servicio técnico y el trámite duraba 30 días aproximadamente, lo que rechazó, ya que era demasiado tiempo, y considerando que necesitaba de dicho producto se vio en la obligación de comprar una en otro lugar. Señala que en Ripley le informan que solo durante los primeros 10 días puede desistirse de la compra o solicitar el cambio del producto, si el mismo sale defectuoso, que esa era la norma de la tienda, por lo que no accedieron a lo solicitado.-.

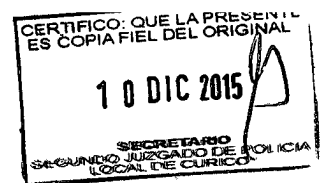
En cuanto al derecho, señala y transcribe el **Artículo 20 de la Ley 19.496**, señalando que en los hechos, se entrega al consumidor un producto defectuoso, con vicios ocultos, de los cuales no tenía conocimiento al momento de la compra, pues el aparato electrónico nunca funcionó, razón por la cual en un comienzo se opta por el cambio de producto o la devolución de lo pagado. Agrega que la urgencia con la cual se hacía necesaria la Juguera y al ver la actitud de la demandada, la obligó a adquirir el mismo producto en otra tienda comercial, razón por la cual ya no era necesaria la compra, solicitando a la tienda la devolución del dinero, lo cual pese a, según señala, ser un derecho legal, le fue negado,

agregando que en la especie se hace inaplicable lo señalado en el artículo 21 inciso 7 de la Ley sobre Protección a los Derechos de los consumidores, toda vez que en este caso Ripley, jamás le otorgó algún tipo de garantía, ni le fue informada la existencia de alguna garantía especial, más allá de la establecida.

Señala que tal hecho constituye además una infracción directa al artículo 23 de la Ley Sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en cuanto a la calidad del bien que se consume, transcribiendo dicha norma, y señalando que existe un perjuicio por no poder utilizar el producto, por el tiempo que ha tenido que utilizar concurriendo a tribunales por cautelar el ejercicio de un derecho total y absolutamente legítimo, existe perjuicio toda vez que la calidad de la prestación del servicio ha sido deplorable, existe un perjuicio por el gasto de dinero en un producto que no prestó jamás su utilidad y finalmente existe un perjuicio al negarse la tienda a hacer efectiva la triple opción del consumidor.

Señala que en el caso en particular, es importante que el consumidor, concurre a hacer efectiva la triple opción ante el vendedor, quien contrario a derecho pretende obviar la normativa legal, hecho que desde ya constituye una infracción, toda vez que, este es tan responsable como el fabricante y distribuidor del bien de consumo. Posteriormente, se pretende que el cliente acepte la garantía legal, si el bien jamás funcionó, lógicamente el consumidor no estará dispuesto a aceptar la reparación del bien, sino por el contrario el cambio del mismo o la devolución de lo pagado, señalando que sin perjuicio de lo anterior el servicio de Atención al Cliente, no tuvo el funcionamiento debido, toda vez que el proceder no fue el correcto, indicando que estos hechos constituyen una infracción a las normas Sobre Protección a la ley del Consumidor, señalando el artículo 23 y 20 letras c) y f) de la ley 19.496. Señala que al consumidor se le ha negado la posibilidad de acceder a los derechos que la Ley del Consumidor le confiere y además de su mala o nula cooperación en la solución del conflicto.

Por lo anterior y en virtud de lo expuesto, y de lo dispuesto en los artículos, 1, 2 letra a, 3 letra e, 20 letras c y f, artículo 23, 26 de la ley del Consumidor, ley 18.287, y demás pertinentes en la especie, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional por infracción a la ley del consumidor, contra la Tienda comercial Ripley representada legalmente por doña Claudia Lafourcade, ignora segundo apellido, solicitando desde ya dar lugar a la denuncia infraccional, por infracción a las normas sobre protección a los derechos del consumidor, señaladas en el cuerpo de su presentación declarando que la demandada es responsable de las infracciones señaladas, y condenarla en definitiva al pago del máximo de las



multas que establece la ley o lo que se determine conforme al mérito de los antecedentes, con costas.-

En el Primer Orosí de su presentación, doña **MARÍA ANGÉLICA IBARRA BUSTAMANTE**, cédula de identidad N° **9.518.289-5**, dueña de casa, domiciliada en Población Guaiquillo, Las Manzanas N° 807 de Curicó, interpuso denuncia (sic) por infracción a la ley del Consumidor, en contra de la Tienda comercial Ripley representada legalmente por doña Claudia Lafourcae, ignora segundo apellido, jefe de sucursal, ambos con domicilio en Mall Center Curicó, ubicado en O'Higgins 201, de la comuna de Curicó, para lo cual da por reproducidas todos y cada uno de los fundamentos esgrimidos en lo principal de esta presentación y señalando además que los hechos ocurridos y circunstancias, dan cuenta de la existencia de daños emergente y moral que deben ser reparados mediante el pago de una indemnización de perjuicios, según las disposiciones de la ley del Consumidor, indicando como Daño Emergente, la suma de **\$29.990 (veintinueve mil novecientos noventa pesos)**, monto exacto del valor de la juguera, el cual consta de la boleta de compra que acompaña a su presentación.

En cuanto al Daño Moral demanda por este concepto la suma de **\$500.000 (quinientos mil pesos)**, por los malos ratos y molestias causadas por las infracciones ya señaladas, la necesidad del bien, toda vez que lo requería debido a que tuvo una artroscopia de cadera, por una rotura en la cadera, por la que tuvieron que colocarle una prótesis y camina con muletas, razón por la cual no es una persona auto valente y se encuentra imposibilitada de levantarse, que el médico le recomendó el consumo de jugos naturales por las vitaminas que necesitaba, y esa era la razón principal por la cual requería del aparato, que sus dolencias le hacían en extremo complicado salir varias veces de su hogar, por los dolores que estos esfuerzos le causaban, por lo que tuvo no solo malos ratos debido a los incumplimiento de la demandada, sino que, además dolores físicos innecesarios que eran perfectamente evitables.-

Indica que por tales consideraciones y en virtud de lo dispuesto en el artículo 3 letra e de la ley 19.496, y 23 del mismo cuerpo legal, interpuso la presente demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que le sean resarcidos los perjuicios causados por la demandada

Por lo anterior y en virtud de lo expuesto y de lo dispuesto en el artículo 3 letra e y 23 de la ley 19496, y demás pertinentes en la especie, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios por infracción a la ley del Consumidor, en contra de Tienda comercial Ripley representada legalmente por

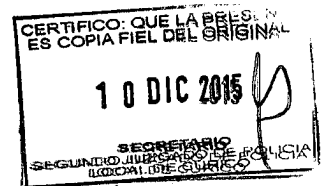
doña Claudia Lafourcade, ignora segundo apellido, ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva acoger la demanda en todas sus partes declarando que la demandada es responsable de los perjuicios causados y señalados ya en lo principal y primer otrosí de su presentación y condenándola al pago de la suma de **\$29.990 (veintinueve mil novecientos noventa pesos)**, por concepto de daño emergente, al pago de **\$500.000 (quinientos mil pesos)**, por concepto de daño moral y al pago de las costas de la causa, o lo que se determine conforme al mérito del proceso.

En el Segundo Otrosí de su presentación acompañó bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, Boleta que acredita la relación de consumo, de fecha 24 de febrero de 2015, donde consta la compra de la Juguera Marca Thomas código 2000332133665

A fojas 32 y siguientes, rola acta de audiencia de estilo, la que contó con la comparecencia de ambas partes, donde la denunciante y demandante civil ratificó la denuncia y demanda en todas sus partes. La denunciada y demandada civil, contestó la denuncia y demanda civil mediante minuta escrita a que solicito se tenga como parte integrante de la audiencia.

En lo Principal de su presentación de **fojas 26 y siguientes**, la representante de la denunciada y demandada civil señala que con fecha 24 de Febrero de 2015, la demandante adquirió en dependencias de su representada una juguera marca Thomas, por un valor de **\$29.990 (veintinueve mil novecientos noventa pesos)**. Indica que con fecha **04 de Abril de 2014 (sic)**, la denunciante concurrió a las dependencias de su representada para solicitar el cambio del producto o la anulación de la venta, ya que supuestamente la juguera presentaba problemas de funcionamiento, señala que ahí fue atendida por doña Alma Espinoza, ejecutiva del Departamento de Post Venta, quien le manifestó que como ya habían transcurrido más de diez días desde la compra, necesariamente el producto debía ser llevado al servicio técnico autorizado, para que sea revisado y se determine si el producto presenta fallas de fábrica, antes de autorizar el cambio del producto, opción que la clienta no aceptó.

Hace presente que su representada nunca se ha negado al cambio del producto, o a la anulación de la compra, sólo se le manifestó a la denunciante que previamente el producto debía ser llevado al servicio técnico autorizado, para revisión, señalando que respecto a la infracción alegada, su representada se encuentra exenta de toda responsabilidad en la supuesta infracción que se le imputa.



En cuanto al derecho, indica que la petición realizada por parte de la denunciante en el texto de la denuncia, en orden a que su representada sea condenada, por las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley, se debe a que supuestamente su representada con su actuar habría infringido los artículos 20 letra c) y 23 de la Ley N° 19.496, normas que transcribe, señalando en cuanto al artículo 20 letra c), que dicha norma no ha sido infringida por su representada, ya que para que la clienta pueda optar a la reparación o cambio del producto, o para anular la venta, antes el producto debe ser revisado por el servicio técnico autorizado, a fin de que este determine las supuestas fallas del producto, y si estas se deben a defectos de fabricación o mal utilización por parte del usuario. Sin embargo, la clienta se negó a llevar la juguera al servicio técnico autorizado.

En cuanto al artículo 23 señala que esta norma tampoco aplica, ya que no se ha causado ningún menoscabo a la clienta, que se deba a negligencia de su representada, que solo se le ha manifestado que antes de proceder al cambio del producto o a la anulación de la venta el producto debe ser revisado por el servicio técnico autorizado, a lo que la clienta se negó, con lo cual no puede siquiera probarse la efectividad de sus dichos.

Señala que en definitiva, los hechos relatados en esta presentación, permiten concluir que en la especie no concurre ninguno de los elementos preceptuados en la ley en cuestión, que permitan establecer algún tipo de infracción a sus normas, y que haya sido cometido por su representada, por lo que la denuncia infraccional debe ser desestimada.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, y lo dispuesto en los artículos 10 de la ley N° 18.287, 50 B. 12, 19, 20, 21, 23 y 26 de la Ley N° 19.496, y demás normativa que resulte aplicable a la especie, solicita tener por contestada la denuncia infraccional, solicitando desde ya su entero rechazo, con expresa condenación en costas.

En el Otrosí de su presentación, contestó la demanda civil interpuesta por doña **MARÍA ANGÉLICA IBARRA BUSTAMANTE** en contra de su representada **RIPLEY STORE LIMITADA**, solicitando desde ya su completo rechazo, con costas, conforme a las consideraciones de hecho y argumentos de derecho que expone.

Señala que la demandante civil pretende obtener una indemnización ascendente a la suma total de **\$529.990 (quinientos veintinueve mil novecientos noventa**

pesos), lo que según señala la demandante, correspondería a los perjuicios sufridos en calidad de daño emergente y daño moral.

Indica que la indemnización de perjuicios tal y como lo señala su nombre, tiene como fin único indemnizar, compensar o restituir a quien ha sufrido un daño económico, hasta su estado patrimonial anterior, que de no ser entendido de esta manera, podría incurrirse en el error de que la indemnización de perjuicios, lejos de dejar al afectado en la misma situación, lo posicione en una de mejor estado, que significaría en definitiva un lucro o enriquecimiento indebido, desvirtuándose el fundamento de la indemnización.

Señala que por otra parte, es del caso mencionar que si bien es cierto, el daño moral ha sido conceptualizado como una aflicción personal y subjetiva del que lo sufre, y que por ende, su evaluación responde a la magnitud del dolor, debemos concordar en que la suma demandada es antojadiza. Indica que como se ha manifestado latamente a lo largo de ésta presentación, como no ha existido infracción a la ley del consumidor, malamente puede haber algún daño moral que indemnizar.

Sin perjuicio de lo anterior, el demandante deberá probar, en la oportunidad legal pertinente, la existencia del daño emergente y el daño moral alegado, y la cuantía de estos, con la documentación legal pertinente, y que estos daños se producen debido al actuar de su representada, agregando que claramente, los montos solicitados por la demandante sólo responden a sus apreciaciones personales, por lo que la demanda civil de autos carece de todo fundamento y debe ser rechazada de plano, por cuanto no existe ningún daño indemnizable causado a la demandante, por el actuar de su representada.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 10 de la ley N° 18.287, 50 B, 3, 3 bis, 12,16, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496 y demás normativa que resulte aplicable a la especie, solicita tener por contestada la demanda civil, solicitando sea rechazada por evidente falta de fundamento legal, con expresa condenación en costas.

Oídas que fueron, el Tribunal llamó a las partes a Conciliación, la que no se produjo, recibiendo la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, recibiendo la prueba que consta en el acta de la audiencia.

A fojas 36, el Secretario Letrado Titular del Tribunal, certifica que no existen diligencias pendientes.

A fojas 37, quedaron los autos para fallo.



CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, se ha iniciado esta causa a fin de investigar presuntas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por **TIENDA COMERCIAL RIPLEY**, en adelante y según consta a **fojas 23 y siguientes, RIPLEY STORE LIMITADA., RUT: 76.879.810-9**, representada legalmente por don **ANDRÉS ROCCATAGLIATA ORSINI** cedula nacional de identidad Nro. **8.521.864-6** y don **ALEJANDRO FRIEDMAN PIROZANSKY**, cedula de identidad Nro. **4.438.651-8**, ambos con domicilio en Huérfanos Nro. 1052, 4º piso, Santiago, en perjuicio de doña **MARÍA ANGÉLICA IBARRA BUSTAMANTE**, ya individualizada.

SEGUNDO: Que la denunciante y demandante en el comparendo de estilo, como prueba documental ratificó los documentos acompañados en el Segundo Otrosí de su denuncia y demanda de **fojas 1 y siguientes**, no rindiendo prueba testimonial.

TERCERO: Que la denunciada y demandada en el comparendo de estilo, como prueba documental acompañó Copia de boleta nro. 22121262 de fecha 24 de Febrero de 2015, que da cuenta de la compra de la Juguera marca Thomas por un valor de \$ 29.990, Díptico con las políticas de cambio de Ripley Store Limitada, Auris Nro. 58682755, nro. Boleta 22121262, de fecha 17 de Julio de 2015, que da cuenta que con fecha 4 de abril de 2015 la clienta presenta el producto al jefe de Post venta don Sergio Núñez y que da cuenta que el producto a veces prende y se filtra agua y la evaluación del técnico es posible falla en goma de vaso, no se encuentra falla en encendido y el cliente decide llevarse el producto. Los documentos señalados rolan de fojas 28 a 30 de autos. No Rinde Prueba Testimonial.

CUARTO: Que, señalado lo anterior corresponde analizar la responsabilidad infraccional del denunciado de autos, donde conforme al mérito de los antecedentes allegados en autos y apreciados estos de acuerdo con las reglas de la sana crítica, no es posible al Tribunal determinar la existencia de alguna infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto las pruebas aportadas resultan del todo insuficientes para acreditar en primer lugar la veracidad de los hechos denunciados, razón por la que la denuncia será **desestimada** en todas sus partes, sin costas.

II.- EN CUANTO A LO CIVIL.

QUINTO: Que, en esta causa no ha sido posible establecer responsabilidad infraccional de la demandada, razón por la que no se dan los presupuestos para

que nazca la obligación y el derecho correlativo a la reparación e indemnización adecuada y oportuna por los daños ocasionados en caso de incumplimiento de las obligaciones del proveedor, tal como se encuentra contemplado en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496. En mérito de lo anterior, la demanda será desestimada en todas sus partes, sin costas, sin efectuar las consideraciones del caso en relación con la contestación de la demandada.

TENIENDO PRESENTE:

Estas consideraciones, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 del Código Civil, 13, 14 y 52 de la Ley 15.231, 14 y 17 de la Ley 18.287 y la Ley 19.496

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la denuncia infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes y en consecuencia **SE ABSUELVE** a **RIPLEY STORE LIMITADA.**, **RUT: 76.879.810-9**, representada legalmente por don **ANDRÉS ROCCATAGLIATA ORSINI** cedula nacional de identidad Nro. **8.521.864-6** y don **ALEJANDRO FRIEDMAN PIROZANSKY**, cedula de identidad Nro. **4.438.651-8**, ambos con domicilio en Huérfanos Nro. 1052, 4º piso, Santiago.

II.- EN CUANTO A LO CIVIL.

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes por **MARÍA ANGÉLICA IBARRA BUSTAMANTE**, ya individualizada, en contra de **RIPLEY STORE LIMITADA.**, **RUT: 76.879.810-9**, representada legalmente por don **ANDRÉS ROCCATAGLIATA ORSINI** cedula nacional de identidad Nro. **8.521.864-6** y don **ALEJANDRO FRIEDMAN PIROZANSKY**, cedula de identidad Nro. **4.438.651-8**, ambos con domicilio en Huérfanos Nro. 1052, 4º piso, Santiago; por las motivaciones expresadas en el considerando **QUINTO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por ~~Doña Encarnación Avalos Cuenca~~, Juez Letrada Titular
Autoriza ~~Doña Gabriela Garcés Jaque~~, Secretaria Subrogante.

