

**Segundo Juzgado de Policía Local  
La Florida**

Fojas

La Florida, diez de enero de dos mil trece.

**VISTOS:**

A fojas 1, rola parte policial dando cuenta de denuncia efectuada por PAOLA ANTONIETA CUEVAS PAREJA, periodista, cédula de identidad 12.855.912-4, domiciliada en Juan Antonio Ríos 914 departamento 509, Coquimbo, por presunta infracción a la Ley de Protección los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 30 de enero de 2012, concurrió a la tienda de Bubbles Gummers ubicada en el Mall Plaza Vespucio, donde adquirió un par de zapatos para su hijo por la suma de \$6.990.-, sin embargo al llegar al domicilio donde se encontraba alojada, se percató que ambos zapatos correspondían al pie izquierdo, razón por la que al día siguiente se dirigió a la tienda a efectuar el cambio, llevando para ello el comprobante de la tarjeta Visa, con la que pagó. En principio, estuvieron de acuerdo en realizar el cambio, incluso por otro modelo, pero luego otra vendedora le indica que no es posible realizar el cambio atendido que no exhibía la boleta de compra. Ante esta respuesta solicitó hablar con la jefa de local, quien solo la atendió cuando la denunciante fue con Carabineros, señalándole nuevamente que el cambio no se realizaría.

A fojas 3 y 4, rolan documentos presentados por la denunciante.

A fojas 5, rola indagatoria prestada por CUEVAS PAREJA, quien expone su versión de los hechos.

A fojas 12, rola demanda civil deducida por CUEVAS PAREJA en contra de BATA CHILE S.A., representada para los efectos del artículo 50 C inciso 3° y 50 D de la Ley 19.496 por LUIS ERNESTO ROJAS ROMERO, ambos domiciliados en Camino a Melipilla 9460, Maipú.

A fojas 17, rola acta de notificación por cédula de demanda civil a BATA CHILE S.A. representada legalmente por LUIS ERNESTO ROJAS ROMERO.

A fojas 19 a 22, rolan documentos presentados por la parte denunciante de CUEVAS PAREJA.

A fojas 23, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante de CUEVAS PAREJA, y en rebeldía de la parte de BATA CHILE S.A. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 23 a 25, rola prueba testimonial rendida por la parte de CUEVAS PAREJA.



**Segundo Juzgado de Policía Local  
La Florida**

A fojas 27, quedaron éstos autos para dictar sentencia.

**CONSIDERANDO:**

1º) Que con el mérito del parte policial a fojas 1, indagatoria a fojas 5, documentos a fojas 19 y testimoniales a fojas 23 y siguientes, ha quedado legalmente acreditado que con fecha 30 de enero de 2012, CUEVAS PAREJA concurre al local de BATA CHILE S.A. ubicado en el Mall Plaza Vespucio, donde adquirió un par de zapatos por la suma de \$6.990.-, precio que pago mediante tarjeta de crédito Visa.

2º) Que la parte denunciante señala que al volver al lugar donde pernoctaba, se percató que ambos zapatos correspondían al pie izquierdo, por lo que nuevamente concurre a la tienda a efectuar el cambio, pero le señalan que no lo harán toda vez que no exhibe la boleta.

3º) Que la parte denunciada y demandada evacuó en rebeldía el trámite de la contestación.

4º) Que la parte denunciante presentó en parte de prueba la declaración de dos testigos, ROSA OLIVIA PAREJA TRONCOSO a fojas 23 y MARÍA ANTONIETA JIMENEZ DIAZ a fojas 24.

5º) Que el testigo PAREJA TRONCOSO señala haber acompañado a la denunciante al local de la denunciada al momento de la compra y luego, al otro día, a realizar el cambio, por lo que le consta los hechos que fundan el presente juicio. Agrega que recibieron malos tratos por parte de las vendedoras, quienes no permitieron hacer el cambio del calzado, no obstante tratarse de zapatos del mismo pie. Por último, indica que esta situación ha provocado muchos perjuicios a CUEVAS PAREJA, quien debió viajar constantemente desde su domicilio en Coquimbo para imponerse del estado de la causa, además de tener un producto que no sirve.

6º) Que el testigo JIMENEZ DIAZ señala a fojas 24 que se encontraba presente cuando la denunciante concurre con Carabineros al local a hacer el reclamo porque le vendieron zapatos del mismo pie y solicita que le devolvieran el dinero o le cambiaran el producto, lo que fue respondido en forma negativa. Agrega que el personal de la tienda tuvo una actitud déspota en todo momento y no le ofreció ninguna solución, siendo muy groseras.

7º) Que se encuentra acreditado mediante denuncia fojas 1 y testimoniales a fojas 23 y siguientes, que la denunciante adquirió un par de zapatos, los que por error, correspondían al mismo pie y que al momento de solicitar el cambio, le fue negado, sin querer tampoco hacer devolución de lo pagado.

8º) Que resulta evidente que es responsabilidad del proveedor, quien realiza el empaque, de verificar que lo comprado es lo empacado, y en caso de error, debe realizar el

Faint, illegible text at the top of the page, possibly a header or title.

Second block of faint, illegible text in the middle of the page.

Faint, illegible text at the bottom of the page, possibly a footer.

**Segundo Juzgado de Policía Local  
La Florida**

cambio necesario, toda vez que un par de zapatos del mismo pie no pueden ser utilizados por el consumidor.

9º) Que la parte de CUEVAS PAREJA exhibió el comprobante de pago de la tarjeta de crédito al momento de exigir el cambio de producto, documento suficiente, a juicio de este sentenciador, para acreditar la compra, sobre todo porque en él aparecen los datos para individualizarla.

10º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que BATA CHILE S.A. cometió infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será sancionado de acuerdo al artículo 24 de la misma norma.

11º) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de BATA CHILE S.A. y los daños provocados a CUEVAS PAREJA, la demanda civil de fojas 12 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

12º) Que de conformidad a documentos acompañados a fojas 19, se regula prudencialmente la indemnización solicitada en la suma de \$6.990.-, y en \$250.000.-, por concepto de daño moral, el que se justifica por los malos ratos y frustración sufrida por la actora, quien fue tratada en forma grosera por personal de la tienda, según lo deponen los testigos a fojas 23 y siguientes, además de los trámites posteriores que le significaron realizar viajes a Santiago, lo que implican molestias innecesarias si la proveedora hubiese respondido en tiempo y forma.

13º) Que ambas cantidades deberán ser reajustadas de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengarán intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

**SE RESUELVE:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

Ha lugar al denuncia de fojas 9 y 13 condenándose, en consecuencia, a BATA CHILE S.A., representada por LUIS ERNESTO ROJAS ROMERO, a pagar a beneficio fiscal una multa de 5 (Cinco) U.T.M., por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.



**Segundo Juzgado de Policía Local  
La Florida**

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287 en contra del representante legal de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

**EN LO CIVIL:**

Ha lugar a la demanda civil de fojas 12, solo en cuanto se obliga a BATA CHILE S.A., representada por LUIS ERNESTO ROJAS ROMERO, a pagar a PAOLA ANTONIETA CUEVAS PAREJA o a quien sus derechos represente, la suma de \$256.990 (doscientos cincuenta y seis mil novecientos noventa pesos)-, con los reajustes e intereses calculados en la forma contemplada en el considerando 13° del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese

ROL N° 1.429-2.012/K.M.



*Paola Antonieta Cuevas Pareja*

Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.



*Ramón Peña Villa*

100

100

