

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

Causa Rol N° 58.625-7-2013

LAS CONDES, trece de agosto de dos mil trece.

**VISTOS:**

A fs. 7 y siguientes, doña **Isabel Cádiz Frías**, c.i.n° 12.244.176-8, publicista, domiciliada en calle Los Olmos N° 3033, depto. 1314, Macul, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Tua Retail S.A.**, representada legalmente por doña Jennifer Morales, ambos con domicilio en Av. Andrés Bello N° 1245, oficina 401, Providencia, para que sea condenada al pago de la suma de \$200.000, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 22 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 15 de marzo de 2013 acudió a la sucursal de la denunciada en Av. Apoquindo N° 6021, local 22, Apumanque, solicitando a la vendedora una tintura que se salga con los lavados igual que la de la marca Casting, indicándole la vendedora que una de marca Issue sin amoniaco, era como el Casting. Que, al aplicarse la tintura comenzó a sospechar que la tintura que le vendieron era más penetrante que el producto Casting, por lo que al día siguiente fue al local de la denunciada y la jefa de local le señaló que no se preocupara que el producto saldría con los lavados. Que, al no confiar en lo señalado por la jefa de local se dirigió a la casa matriz de la denunciada, lugar en el que habló con el gerente de la marca Issue, el cual le explicó que la tintura adquirida no era igual a la de la marca Casting, ya que, no obstante ser sin

amoniaco, penetra en la hebra del cabello, por lo que la denunciante le señaló que no era lo que había solicitado a la vendedora, por lo que pidió le devolvieran el dinero pagado por la tintura, esto es \$2.140, o un le dieran un masaje para pelo teñido o shampoo para pelo teñido como compensación, a lo que el gerente se negó. Finalmente señala que, al solicitar la compensación fue tratada de manera despectiva y que al no lograr un acuerdo con la denunciada formuló reclamo ante el Sernac, reclamo que no fue considerado por la denunciada.

A fs. 9, la parte **Cádiz Frías** rectifica su demanda civil de fs. 7 y siguientes, en el sentido que el monto demandado asciende a la suma de \$207.290, correspondiente a \$7.290 por daño directo y a \$200.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **rectificación que fue notificada a fs. 22 de autos.**

A fs. 36 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte Cádiz Frías, quien ratifica se denuncia y demanda civil de fs. 7 y siguientes, rectificadas a fs. 19, y la asistencia del apoderado de la parte Tua Retail S.A., quien contesta las acciones deducidas en su contra; **rindiéndose la prueba documental que rola en autos.**

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En lo Infraccional:**

**Primero:** Que, la denunciante **Cádiz Frías** fundamenta su denuncia señalando que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letras b), c), d) y e), 20 letra a), 21 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, al en la venta de un bien, en el caso de autos en la venta de tintura marca Issue, inducir a error o engaño respecto a las características relevantes del bien, y

al no entregar una información veraz y oportuna respecto al bien ofrecido ni un consumo seguro.

**Segundo:** Que, al respecto la parte denunciada de **Tua Retail S.A.**, al momento de contestar las acciones deducidas en su contra, señala que la denuncia debe ser rechazada por cuanto no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor, ya que entregó la información básica comercial requerida por cuanto el producto contiene instrucciones claras y precisas para su uso adecuado. Asimismo, se entregó una información veraz y oportuna sobre el producto, su precio, condiciones y otras características relevantes del mismo, señalándose por la vendedora que no tenía el producto denominado Casting, pero que tenían uno similar, lo que no significa que sea igual. Finalmente señala que el producto no compromete la seguridad en el consumo, no ha existido discriminación arbitraria por parte de la empresa, ya la denunciante fue atendida por más de una persona en la compañía.

**Tercero:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Cádiz Frías** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, fotocopia de boleta de ventas y servicios N° 12948, emitida por Tua Retail S.A. con fecha 15 de marzo de 2013 por la suma de \$2.140, correspondiente a la compra de tintura y un par de guantes de vinilo; **2)** A fs. 2, fotocopia de boleta de ventas y servicios N° 12401, emitida por Tua Retail S.A. con fecha 7 de mayo de 2013 por la suma de \$1.490, correspondiente a la compra de tintura; **3)** A fs. 3, fotocopia de la bolsa que cubre los sobres en donde viene el producto, tintura; **4)** A fs. 4 a 6, reclamo formulado ante el Sernac y respuesta entregada por la denunciada a dicho organismo; y **5)** Tintura materia de autos, la que adquirió por segunda vez, con fecha 7 de mayo de 2013, el cual se encuentra bajo custodia en secretaría del Tribunal; **documentos no objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada de **Tua Retail S.A.** no rindió prueba alguna.

**Cuarto:** Que, del mérito de autos aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos que la denunciante adquirió en el local de la denunciada ubicado en el mall Apumanque una tintura marca Issue por la cual pagó la suma de \$1.990, que dicha tintura se la aplicó en su cabello personalmente, y que luego de aplicársela formuló reclamo en la casa matriz de la denunciada, señalando que el producto no era lo que ella habría solicitado, esto es que tuviera las características del producto llamado Casting.

**Quinto:** Que, teniendo presente lo anterior, y que la denunciante señala la denunciada habría incurrido en infracción al ofrecer y vender un producto que no reunía las mismas características del producto por ella solicitado, y que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a dicha parte el peso de la prueba en orden a acreditar tanto lo anterior como una supuesta conducta infraccional de la denunciada, circunstancia que en la especie no ocurrió ya que la denunciante no rindió prueba tendiente a acreditar la efectividad de la solicitud formulada a la denunciada, como tampoco las diferencias entre el producto solicitado y el adquirido, limitándose sólo a acompañar boleta de compra del producto, el producto mismo, y reclamos formulados ante Sernac.

**Sexto:** Que, en consecuencia, teniendo presente el mérito del proceso y lo señalado en el considerando precedente, el Tribunal al carecer de elementos que permitan adjudicarle a la denunciada una conducta que constituya una infracción a la Ley N° 19.496 y algún perjuicio para el consumidor en los términos previstos en el artículo 23 de la misma ley, rechaza la denuncia de autos.

**b) En lo Civil:**

**Séptimo:** Que, conforme con lo resuelto en lo infraccional de esta sentencia, y no habiéndose acreditado en autos que la demandada **Tua Retail S.A.** hubiere incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 no ha lugar a la demanda civil deducida en su contra a fs. 7 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, normas pertinentes de las leyes N°s 18.010 y 19.496, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

- a) Que, no ha lugar la denuncia interpuesta en autos.
- b) Que, se rechaza la demanda civil interpuesta a fs. 7 y siguientes por doña Isabel Cádiz Frías, rectificada a fs. 9, en contra de Tua Retail S.A., sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

**ANOTESE.**

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

