Primer Juzgado de Policía Local
Las Condes

Causa Rol Nº 10.389-3-2013

Las Condes, cinco de Diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 10 y 11, **JUAN CARLOS CARVAJAL HERRERA,** C.I. N° 6.239.331-9, Cirujano Dentista, domiciliado en Las Torcazas N° 200, Dpto. 41, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A. (RIPLEY),** representada por **ROBERTO VALENZUELA,** ambos domiciliados en Avda. Kennedy N° 9001, piso 4°, Las Condes, fundando sus acciones en que con fecha 20 de Mayo de 2013, adquirió en la multitienda **RIPLEY,** de la denunciada, un sofá por la suma de **$999.990.-,** el que fue despachado a su domicilio el día 22 de ese mes, ocasión en que solicitó desembalar el producto, a lo que se negó el transportista aduciendo que su trabajo era solo de entrega, circunstancia que impidió revisarlo en ese momento, además que como se encontraba próximo a un cambio de casa, lo mantuvo así hasta el día 24 de Mayo y al abrirlo se percató que el sofá presentaba fallas notorias asociadas con la marca de la cinta del embalaje, por lo que con fecha 26 de Mayo ingresó el reclamo pertinente, informándole una ejecutiva que al momento de recibir el producto debía haber solicitado que se lo mostraran y como ello no había ocurrido, el reclamo era desestimado. Posteriormente SERNAC le comunicó que la denunciada aducía que el reclamo era extemporáneo, ya que el plazo era de 48 horas contadas desde la recepción del producto.

A fojas 27 y 28 **PAULO GARCIA-HUIDOBRO HONORATO,** abogado, en representación de **COMERCIAL ECCSA S.A.,** presta declaración indagatoria por escrito, negando los hechos por no tener conocimiento del asunto que motivó la denuncia.

A fojas 31 **CARVAJAL HERRERA,** con fecha 31 de Julio de 2013 en audiencia indagatoria ratifica la denuncia, exponiendo que el sofá adquirido le fue entregado en

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
LAS CONDES COMUNA CHILE
SECRETARIA

malas condiciones debido al daño que produjo el envoltorio, solicitando el retiro del producto y la devolución del dinero pagado. Agrega que esta situación le ha acarreado molestias ya que necesita el sofá y no lo puede utilizar ocupando un gran espacio, alterando gravemente la estética al estar cubierto con plástico en su living.

Basado en estos antecedentes, a fojas 32 **CARVAJAL HERRERA** deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.** representada por **ALEJANDRO FRIEDMAN,** ambos domiciliados en Huérfanos N° 1052, piso 4°, Santiago, por la suma total de **$5.999.999.- (cinco millones novecientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos),** más costas, suma que se desglosa en: **a) $ 999.999.-** por concepto de devolución del precio pagado y **b) $5.000.000.-** por daño moral derivado de los malos ratos ocasionados, tiempo perdido, alteración en su cotidiano vivir al mantener un producto inservible en el interior de su domicilio por más de cinco meses, demanda cuya notificación se certifica a fojas 34.

Admitidas las acciones a tramitación, con fecha 09 de Septiembre de 2013, a fojas 39 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la denunciante y demandante ratifica las acciones deducidas en autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

Por su parte la denunciada y demandada solicita el rechazo de la denuncia y demanda civil, con costas, argumentando en síntesis que por la propia pasividad del actor se ocasionaron los hechos que dieron origen a ésta, debido a que el consumidor reconoció no haber abierto ni revisado el producto al momento de recibirlo, además que lo trasladó por su cuenta a otro inmueble, no siendo en consecuencia imputable a su parte los daños reclamados, no existiendo una relación de causa a efecto aplicable a su representada. En cuanto al daño moral reclamado aduce que la demanda no contiene los elementos necesarios de gravedad, pertinencia y conexión

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA DE LAS CONDES

causal que este tipo de daño requiere.

En cuanto a las pruebas rendidas, el actor acompañó con citación los documentos rolantes de fojas 1 a 9 y la denunciada y demandada los agregados de fojas 36 a 38, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que, en estos autos se trata de establecer en primer término, la responsabilidad infraccional y civil que pudiere corresponder a la denunciada **COMERCIAL ECCSA S.A.,** por infracción a la Ley N° 19.496, que fija las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

2°. Que, la denunciante sostiene que adquirió con fecha 20 de Mayo del presente año en la tienda de la denunciada un sofá y que al ser despachado a su domicilio el día 22 del mismo mes, el transportista se negó a desembalarlo, lo que él realizó después de dos días desde la fecha de recepción, constatando que el mueble presentaba daños atribuibles al embalaje, razón por la cual solicitó el cambio del producto o la devolución del dinero pagado, presentando el reclamo con fecha 26 del mismo mes de Mayo.

3°. Que, la denunciada al contestar las imputaciones en su contra, expone que no ha cometido infracción alguna a la Ley del Consumidor, trasladando al actor la responsabilidad en los hechos, toda vez que éste no verificó el estado en que recibió el producto y procedió a su traslado de un inmueble a otro bajo su responsabilidad, en términos que serían imputables los daños producidos a su propio actuar.

4°. Que, a fin de acreditar los hechos el actor acompaño los documentos que rolan a fojas 1 y siguientes, no objetados de contrario, consistente en: a) boleta de venta del producto de fecha 20 de Mayo de 2013 por un valor de $999.990.-, b) cinco fotografías digitales en las que se observa que los cojines presentan evidentes marcas o defectos en su parte frontal, c) registro de reclamo ante la empresa denunciada, d) Formulario de atención de público caso N° 6973493 de fecha 3 de Junio de 2013 efectuado

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES CORELINA CIUDAD SECRETARIA DE LAS CONDES

ante SERNAC, d) carta respuesta de SERNAC, y e) respuesta de la denunciada al reclamante.

5°. Que previo a cualquier consideración, fluye del artículo 12 de la Ley Nº 19.496, que **todo proveedor de bienes o servicios** está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere o convenido la entrega del bien o la prestación del servicio, lo que implica necesariamente que el producto debe ser entregado sin fallas ni marcas de ningún tipo, sobre todo considerando que se trata de un mueble nuevo y de elevado valor.

6°. Que, resulta un hecho cierto de la causa y reconocido por la propia denunciada a fojas 8 que el actor dio aviso de la falla a la denunciada **RIPLEY,** al tercer día de recibido el producto.

7°. Que, del mérito del proceso, en especial considerando el tiempo que transcurrió desde la recepción del sofá y el reclamo del actor a la tienda, habida consideración de los daños que muestran las fotografías de fojas 2 y 3, permiten a este sentenciador razonar lógicamente en el sentido de inferir que el producto fue entregado con las deficiencias o fallas que exhiben las fotos, compatibles con las de un deficiente embalaje, por lo que no es lógico atribuir responsabilidad al actor, atendida la naturaleza del producto y condiciones en que fue entregado, esto es, embalado.

8°. Que, a mayor abundamiento, la denunciada no acreditó lo invocado en su respuesta a SERNAC, agregada a fojas 8, en el sentido de que el actor tuviese un plazo de 48 horas para reclamar por el producto, según estipulaciones de algún contrato que hayan sido conocidas y aceptadas por el consumidor e ineludible resulta explicitar que el consumidor, goza además de una garantía legal de tres meses que le permite solicitar la devolución del dinero o la reposición del producto.

9°. Que analizados los antecedentes que obran en autos de conformidad a las normas de la sana crítica, atendido lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287,

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA

sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, especialmente considerando el tipo de daño que se aprecia con toda nitidez en las fotografías de fojas 2 y 3, claramente atribuible a un embalaje descuidado y mal hecho, y no existiendo otros antecedentes que ponderar, en el caso en comento, se encuentra establecido que el actor adquirió un producto con fallas y requerida la denunciada para el cambio del mueble, no accedió a ello.

10°. Que, en consecuencia, este Tribunal se forma convicción que la denunciada actuó negligentemente, entregó un producto con fallas y no dio solución al consumidor respecto del problema que presentaba éste, infringiendo con ello los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, siendo procedente acoger la denuncia de fojas 10 y 11.

11°. Que, además, no obsta señalar en cuanto a la acción civil deducida en autos a fojas 32, de acuerdo a la exigencia de responsabilidad contenida en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se dará lugar a la demanda civil en lo que dice relación con el daño material efectivamente causado, estableciendo prudencialmente una indemnización de **$999.990.- (novecientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos)** correspondiente al valor del producto, la que deberá ser pagada contra entrega del sofá al proveedor.

12°. En cuanto al daño moral reclamado, si bien, en orden a acreditarlo el actor no rindió prueba alguna a su respecto, sin perjuicio de lo anterior y en línea con lo concluido en lo infraccional, las infracciones cometidas significaron que el demandante se viera privado injustamente del derecho a usar y disponer del sofá adquirido, lo que debió causarle no sólo malos ratos y pérdidas de tiempo, sino un natural sentimiento de desazón e impotencia, todo lo cual, sin duda, tiene que haber provocado en éste un daño moral que el Tribunal aprecia prudencialmente en la suma de **$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos)** que la demandada deberá

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES
SECRETARIA
DE LAS CONDES

soportar e indemnizar para restablecer el equilibrio quebrado por su ilícito proceder.

13°. Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma relativa a la indemnización regulada, se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes se calcularán desde que la presente sentencia se encuentre firme o ejecutoriada; en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

14°. Que, finalmente, es del caso hacer presente que conforme lo preceptúa el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento de los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes del caso en concreto, de acuerdo a las normas de la sana crítica.

VISTOS, ADEMÁS y TENIENDO PRESENTE: Lo prevenido en la Ley Nº 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

EN LO INFRACCIONAL:

- Que se acoge la denuncia de fojas 10 y 11 y se condena a la sociedad **COMERCIAL ECCSA S.A.,** representada por **ALEJANDRO FRIEDMAN,** individualizados en autos, a pagar una multa de **Diez Unidades Tributarias Mensuales,** por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley Nº19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión,** que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.

EN LO CIVIL:

- Que, **ha lugar** a la demanda civil interpuesta a fojas 32 por **JUAN CARLOS**

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES COMUNA CAPITAL SECRETARIA DE LAS CONDES

CARVAJAL HERRERA en contra de la sociedad **COMERCIAL ECCSA S.A.,** representada por **ALEJANDRO FRIEDMAN,** individualizados en autos y se le condena a pagar a la demandante la suma de **$999.990.-**, **(novecientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos)** por concepto del daño material reclamado, debiendo el actor en el momento de la entrega de la suma señalada, devolver el producto a la demandada.

- Que se acoge la demanda civil respecto del daño moral reclamado atendido lo establecido en el considerando N° 12 precedente, fijándose dicha indemnización en la suma de **$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos)**.
- Que, en lo que se refiere a las sumas indemnizatorias antes determinadas, deberán ser pagadas con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando Nº 13, **sin costas** por no haber resultado enteramente vencida la demandada

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley Nº 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

Rol N° 10.389-3-2013

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADA POR DON JAVIER ITHURBIQUY LAPORTE. JUEZ (S)

HUGO ANGEL GREBE
SECRETARIO (S)

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA

Santiago, veintiocho de mayo de dos mil catorce.

A fojas 67, 68 y 69: téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su considerando doce, que se elimina.

Y teniendo en su lugar presente:

1°) Que, en lo que respecta al daño moral, éste surge como consecuencia de la lesión de un derecho subjetivo propio o ajeno, situación ésta que se expande del ámbito propiamente jurídico, alcanzando el ámbito personalísimo de los sentimientos.

De tal forma el daño moral no tiene un contenido o expresión patrimonial, no afecta la riqueza de una persona ni reporta un empobrecimiento económico de la víctima. El daño moral constituye una lesión a los sentimientos y expectativas de la persona, todos los cuales se radican en su estructura espiritual o proyección futura; de lo que colige entonces que éste daño dice relación con las emociones, esperanzas, afectos, gratitudes, etc.

2°) Que, como todo daño ha de reunir los requisitos de certeza, determinación y por ende de acuerdo a las reglas generales, debe ser acreditado, lo que no ocurrió en la especie, por cuanto la propia sentencia consigna que el demandante no aportó antecedentes que acrediten la existencia del daño moral invocado, de manera que no habiéndose acreditado ha de ser desestimada la demanda en este capítulo.

Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, **se revoca** la sentencia apelada de fecha cinco de diciembre de dos mil trece, escrita a fojas 43 y siguientes, en la parte en que condena a la denunciada al pago de indemnización por concepto de daño moral,

declarándose que se rechaza la demanda en cuanto a dicha indemnización.

Se confirma, en lo demás, la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-104-2014.

Pronunciada por la ***Cuarta Sala*** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y el Abogado Integrante señor Patricio González Marín.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago veintiocho de mayo de dos mil catorce, notifiqué en secretaría por el estado diario la sentencia precedente.

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1

Las Condes, veinte de Junio de dos mil catorce

CÚMPLASE.

CAUSA ROL: 10.389-3-2013

Conforme

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES
SECRETARIA
1° DE LAS CONDES