

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

39  
7 mil y  
7  
NUEVE

MAIPÚ, seis de enero de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- A fojas 2 y siguientes, la denuncia y demanda civil indemnizatoria por infracción a la Ley 19.496, de fecha 02 de agosto de 2013, interpuesta por **NATALIA ALEJANDRA TOBAR VALDIVIA**, estudiante, Cédula de Identidad número 16.742.635-2, con domicilio en pasaje 19 de Septiembre número 1368, Maipú, en contra de **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, sociedad del giro de su denominación, representada por **FRANCISCO FERES NAZARABA**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Eduardo Frei Montalva número 8301, Quilicura.

Señala que el día 13 de mayo del 2013, compró a la denunciada por Internet un LED de 19" pagando la suma de \$64.990.-, en tres cuotas y que una vez recibido el producto se percató que este no funcionaba debidamente ya que la entrada de audio y vídeo no funcionaban. Señala que luego quiso solucionar el problema concurrendo al supermercado Líder más cercano donde le dijeron que ellos tenían una razón social diferente y que no podían cambiarlo ni devolver el dinero y que posteriormente llamó al call center de la denunciada quienes no le dieron ninguna solución pese a que estaba dentro de los 10 días desde la fecha de compra. Hace presente que a la fecha de la compra sufría de un trastorno de ansiedad, por lo que los hechos la perjudicaron enormemente, sin perjuicio de lo cual y luego de reclamar ante el Sernac la empresa denunciada retiró el producto defectuoso para llevarlo hasta un servicio técnico prometiendo que cambiarían el producto lo que en definitiva no ocurrió devolviéndolo con los mismos desperfectos.

Exige se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

40  
cuarenta

En su demanda civil indemnizatoria exige el pago de \$64.990.- por el costo del LED, \$38.000.- valor de notificación de demanda, \$10.000.- en llamadas telefónicas, \$10.000.- por locomoción y \$5.000.- por fotocopias, lo que da un total de \$127.990.- por concepto de daño emergente y \$500.000.- por concepto de daño moral, más reajustes e intereses que dichas cantidades devenguen desde la fecha de la presentación de la demanda y las costas de la causa.

2.- A fojas 7, notificación de la denuncia y demanda de fojas 2, 2 vuelta, 3, 4 y 5 con su proveído de fojas 6 a **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, representada por **FRANCISCO FERES NAZARABA**.

3.- A fojas 28, y con fecha 28 de agosto de 2013, se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de **NATALIA ALEJANDRA TOBAR VALDIVIA**, denunciante y demandante y de **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, representada por **FABIAN ALVARADO DAVID**, habilitado. La parte denunciante ratificó su denuncia y demanda. La parte denunciada formula sus descargos por escrito. Se presentó prueba documental y testimonial, y

**CONSIDERANDO:**

**En el aspecto infraccional:**

**PRIMERO:** Que el hecho controvertido y objeto de la denuncia de fojas 2 y siguientes se refiere a que si **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA** cumplió con las obligaciones legales y contractuales con ocasión de la venta por Internet de un LED de 19" en la suma de \$64.990.- a la denunciante, el que habría resultado defectuoso, incurriendo en una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme las reglas de la sana crítica,

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

41  
CUARENTA  
Y  
UNO

estima que se encuentra suficientemente acreditado que **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, representada por **FRANCISCO FERES NAZARABA**, vendió un producto defectuoso por medios electrónicos y que no respetó la solicitud de la compradora de devolver el producto sin alegar causal ejerciendo su derecho a retracto, establecido en la Ley sometiendo caprichosamente el producto a un proceso de evaluación por parte de un servicio técnico ligado a la denunciante, requisito no establecido en la Ley 19.496 para la procedencia de la sustitución del producto defectuoso, a la que si habría accedido, pero no resolviendo nada a éste pues no habría encontrado defectos en el referido producto sin haber solucionado hasta esta fecha la reclamación de la denunciante entregándole el mismo producto que ella compró, incurriendo con ello en la infracción de lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley 19.496, esto es, un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado.

Confirma lo señalado el hecho que la propia denunciada indicase a fojas 23 vuelta expresamente que “Debemos señalar que a la solicitud de la denunciante sobre anulación o cambio del producto, se acogió esta (sic) indicándole que previamente hacer efectivo el retracto se debía ingresar al servicio técnico, para determinar si efectivamente el LED, presentaba alguna falla” lo que contraría todo el ordenamiento jurídico nacional relativo al acto de consumo y constituye un agravio – molestia - ilegal que la parte de Tobar Valdivia nunca debió soportar por parte de la denunciada la que sometió el ejercicio de los derechos que le son reconocidos a todo consumidor en la posición de la actora en la Ley del Consumidor a requisitos no establecidos en ella.

En relación con la demanda civil de indemnización de perjuicios  
presentada por NATALIA ALEJANDRA TOBAR VALDIVIA en contra de  
WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA, sociedad del giro de su

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

42  
Walmart  
7  
10/1

denominación, representada por FRANCISCO FERES NAZARABA de fojas 2 y siguientes:

**TERCERO:** Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, representada por **FRANCISCO FERES NAZARABA**, deberá ésta responder de los perjuicios ocasionados a **NATALIA ALEJANDRA TOBAR VALDIVIA**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

**CUARTO:** Que la demandante **NATALIA ALEJANDRA TOBAR VALDIVIA**, acompañó los siguientes documentos para acreditar la naturaleza y monto de los daños ocasionados por **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA:**

- 1) A fojas 12, Comprobante Pago Cuota Presto de fecha 19 de julio de 2013 por la suma de \$154.517.-
- 2) A fojas 13 y 14, Estado de Cuenta Tarjeta Crédito de Presto de fecha 07 de julio de 2013 por la suma de \$154.517.-
- 3) A fojas 15, Comprobante Pago Cuota Presto de fecha 18 de junio de 2013 por la suma de \$192.903.- y Estado de Cuenta Tarjeta de Crédito de fecha 07 de junio de 2013 por la suma de \$192.903.-
- 4) A fojas 16, Comprobantes Pago Cuota Presto de fecha 14 de agosto de 2013 por la suma de \$60.000.-, de fecha 17 de agosto de 2013 por la suma de \$153.000.- y de 17 de agosto de 2013 por la suma de \$6.986.-
- 5) A fojas 17 y 18, Estado de Cuenta Tarjeta de Crédito de fecha 07 de agosto de 2013 por la suma de \$219.986.-
- 6) A fojas 19 y 20, boleta de venta electrónica de fecha 13 de mayo de 2013 de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUIDORA LIMITADA** por la suma \$95.244.- en la que se detalla la venta de un LED por la suma de \$64.990.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

43  
aranzeta  
y  
TNE

7) A fojas 20, receta médica de fecha 29 de mayo de 2013 número 143723.

Que estos documentos no fueron objetados por la parte de **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, por lo que el Tribunal puede considerarlos, como base para la regulación prudencial de los daños investigados en estos autos, apreciando su valor probatorio de acuerdo a las normas que establece la Ley 18.287 en su artículo 14.

QUINTO: Que la demandante **NATALIA ALEJANDRA TOBAR VALDIVIA**, rindió la siguiente prueba testimonial:

1.- María Ester Rivera Chihuaicura: Señala que la denunciante compró un televisor que se lo iba a regalar a su madre y resulta que salió mal y que ella lo compró por Internet. Señala que el canal de audio para conectar a la tele no funcionó. Señala que lo envió al servicio técnico y que se demoraron tres meses en solucionar el problema sin resolverlo.

2.- Claudia Alejandra Rojas Araya: Señala que el regalo era para su mamá y la he visto afectada en su personalidad para trabajar a causa de este problema. Quiero señalar que la demandante ha cambiado su rendimiento en el trabajo.

SEXTO: Que la demandada para acreditar sus aseveraciones acompañó la siguiente prueba documental:

a) A fojas 21, Guía de Despacho de **EDAPI S.A.** número 658296 de fecha 8 de julio de 2013.

b) A fojas 22, carta de fecha 30 de mayo de 2013 a **SERNAC** de servicio al Cliente Walmart Chile.

SÉPTIMO: En consecuencia, y teniendo presente la prueba documental rendida por la parte demandante, en especial, la prueba documental de fojas 19 y 20, y las demás probanzas acompañadas a autos, en especial la declaración de la

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

44  
cuarenta  
y  
cuatro

demandada quien a fojas 23 vuelta señala expresamente que “Debemos señalar que a la solicitud de la denunciante sobre anulación o cambio del producto, se acogió esta (sic) indicándole que previamente hacer efectivo el retracto se debía ingresar al servicio técnico, para determinar si efectivamente el LED, presentaba alguna falla”, este sentenciador ha considerado regular prudencialmente los daños causados a **NATALIA ALEJANDRA TOBAR VALDIVIA** en la suma \$64.990.-, que deberá pagar la demandada **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, representada por **FRANCISCO FERES NAZARABA** a la demandante de **NATALIA ALEJANDRA TOBAR VALDIVIA** por concepto de daño emergente.

**OCTAVO:** Que la demandante solicitó por concepto de daño moral el pago de \$500.000.-

Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ...“ basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera...” (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia y que consiste en el incumplimiento por parte de la demandada de sus obligaciones legales y contractuales vendiendo a la parte de Tobar Valdivia un producto defectuoso y que no reparó en forma. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrado.

Así establecido el detrimento, perjuicio o menoscabo, dolor o molestias que han afectado a la actora, a juicio del sentenciador son suficientes para conceder por este concepto la suma en que prudencialmente este sentenciador a valorizado el referido daño y, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, se

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

45  
WALMART  
y  
DAÑO

acogerá la demanda de fojas 2 y siguientes en lo que se refiere a daño moral o extrapatrimonial condenando a la demandada al pago de \$500.000.- por dicho concepto.

Que en lo demás se rechazará la demanda por no existir probanzas suficientes que acrediten la existencia de los perjuicios alegados por la demandante.

**NOVENO:** Que la actora solicitó además que las sumas a que fuera condenada la demandada fueran pagadas con reajustes y siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre el 02 de agosto de 2013, fecha de la presentación de la demanda, y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre agosto de 2013 y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.

**DÉCIMO:** Que la parte demandante de fojas 2 y siguientes pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues, es necesario que la indemnización sea completa según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria y compensatoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la Jurisprudencia (Nºs 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual de don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija en un 6% anual, el que se calculará desde la fecha de la interposición de la demanda hasta la del pago efectivo de la indemnización, por así haberlo pedido la demandante, todo ello según liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

**UNDÉCIMO:** Que la demandada de WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA, representada por FRANCISCO FERES NAZARABA, ha

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

46  
cuarenta  
7  
505

sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 2 y siguientes, condénese a **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, representada por **FRANCISCO FERES NAZARABA**, al pago de una multa de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Segundo.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

2) Que se acoge la demanda de fojas 2 y siguientes presentada por **NATALIA ALEJANDRA TOBAR VALDIVIA** en contra de **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, representada por **FRANCISCO FERES NAZARABA**, condenándosele a pagar la suma de \$64.990.- por concepto de daño emergente y \$500.000.- por concepto de daño moral. Estas sumas totalizan \$564.990.- que deberán pagarse más intereses de un 6% anual conforme se dispone en el considerando Décimo, debidamente reajustada de conformidad a la variación del IPC desde agosto de 2013 a la fecha del pago efectivo de la suma señalada y conformé a la liquidación que practicará el señor Secretario (S) del Tribunal.

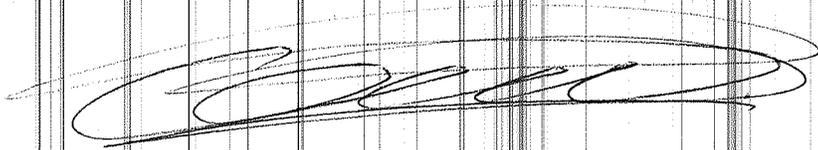
3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada, **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA**, representada por **FRANCISCO FERES NAZARABA**, deberá pagar las costas de la causa.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
MAIPÚ

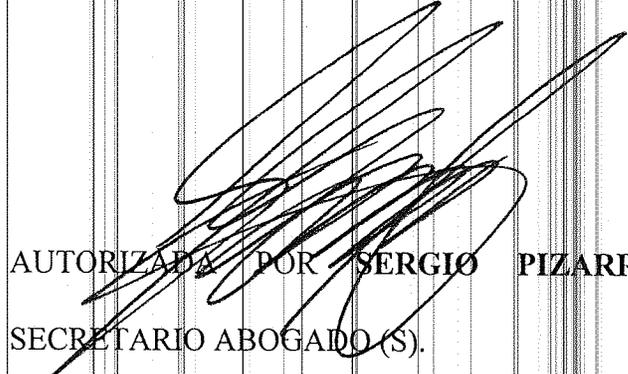
47.  
CUARENTA  
7  
SERE

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL Nº 4737-2013.-



DICTADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI, JUEZA  
(S).



AUTORIZADA POR SERGIO PIZARRO AGUILERA,  
SECRETARIO ABOGADO (S).

HF.

OF. 329-15  
(SERVAC)

Santiago, veinte de agosto de dos mil catorce.

Proveyendo a fojas 82: téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada con excepción de su considerando 8° el que se elimina.

Y teniendo además, y en su lugar presente:

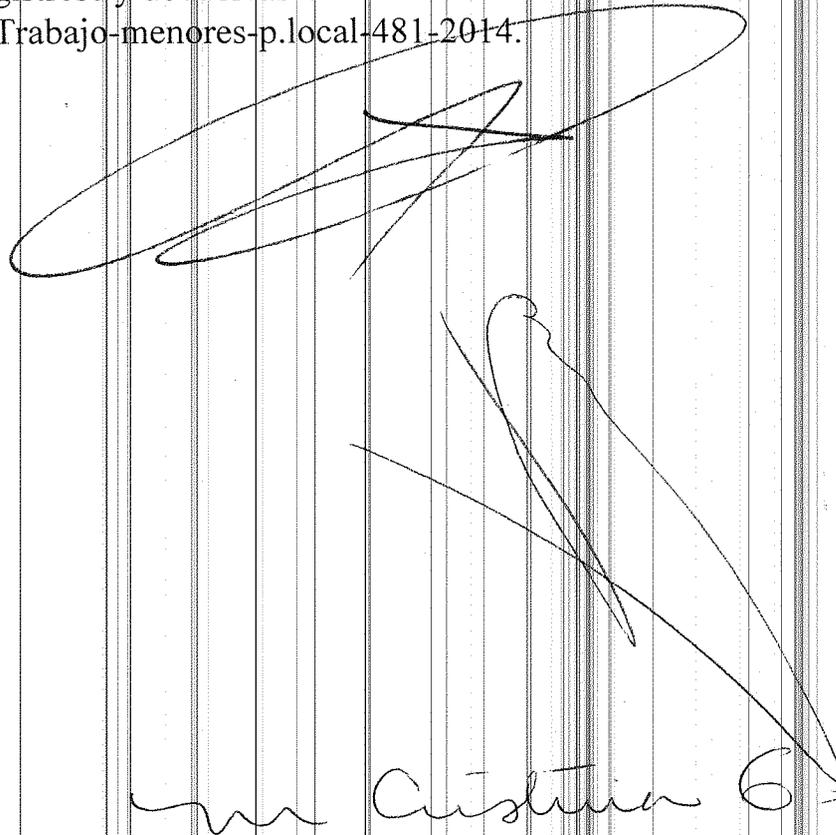
Que no habiéndose acreditado por el actor el daño moral reclamado, conforme a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, dicha pretensión será desestimada.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 186 del Código de Procedimiento Civil, se **revoca** la sentencia apelada de seis de enero de dos mil catorce, escrita a fojas 39 y siguientes, sólo en cuanto a la condena por daño moral; y en su lugar se declara que se rechaza la demanda por dicho concepto.

**Se confirma** en lo demás lo apelado, **con declaración** que se rebaja la multa que deberá pagar el denunciado a la suma de **30 U.T.M.**

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-481-2014.



Pronunciada por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y abogada integrante señora María Cristina Gajardo Harboe.

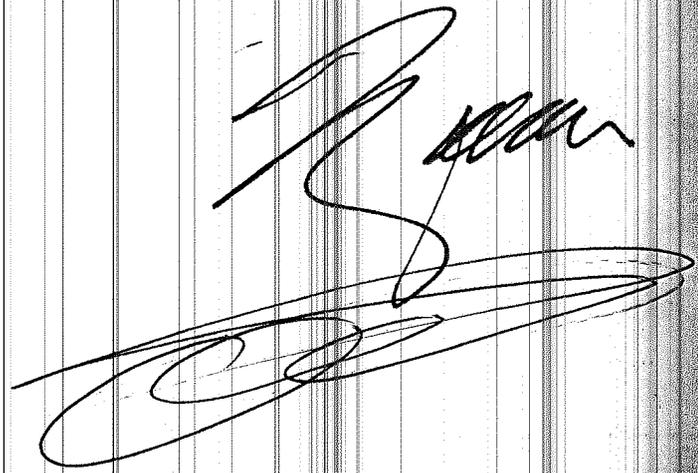
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



En Santiago a  
28 AGO 2014  
Notario en ejercicio (S)  
reintegración precedente (S)

Maipu, doce de Septiembre de dos mil catorce

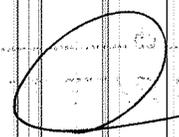
Se cumplió.



**REGISTRADA**

Certifico que he sido autorizado por el Sr. Notario  
la presente escritura 83 JA que consta de  
domicilio de NATALIA TOBAR V  
a las 16 SET. 2014

Certifico que he sido autorizado por carta certificada  
la presente escritura 83 JA que consta de  
domicilio de CHRISTIAN FOX I.  
a las 16 SET. 2014



SECRETARIO

DA C

Patri

WAJ

carat

respe

Que

por l

08 d

inse

alza

Es i

de S

sust

EO,

com

Ru

con

Bar

Sucusa  
CUENTA  
ente

12

Mar

700

lect

os:002