

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 14.166-7-2015**

**LAS CONDES**, veinticuatro de diciembre de dos mil quince.

**VISTOS:**

A fs. 19 y siguientes, doña **Olga Patricia Muñoz Sánchez**, ejecutiva comercial, domiciliada en calle Amunátegui N° 476, Santiago, deduce querrela por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **H. Briones Comercial S.A.**, representado legalmente, para estos efectos, por jefe de local don Enzo Vivanco A., ambos con domicilio en Av. Presidente Kennedy N° 5.413, local 114, comuna de Las Condes, para que sea condenado al pago de \$1.084.900, correspondientes a \$84.900 por concepto de daño emergente y a \$1.000.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 25 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 12 de enero de 2015 compró en el local de la denunciada (Swatch) un reloj marca Swatch por el cual pagó la suma de \$84.900. Que, al comenzar a utilizar dicho reloj se percató que éste se atrasaba en diez minutos, por lo que 7 días después de la compra decidió llevarlo a la tienda para que se lo cambiaran. Que, en dicha oportunidad un vendedor de la referida tienda le negó el cambio señalando que éste debía primero ser objeto de una evaluación, por lo que dejó el reloj en la tienda. Que, luego de unos días al retirar el reloj le señalaron que éste no presentaba falla alguna y que debía haber sido un problema con la pila, la que fue reemplazada. Que, posteriormente el reloj

se siguió atrasando por lo que nuevamente lo llevó a la tienda para que se lo cambiaran, pero nuevamente le fue negada su solicitud.

A fs. 27, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte querellante y demandante Muñoz Sánchez, quien ratifica su querrela infraccional y demanda civil de fs. 19 y siguientes, y en rebeldía de la parte querellada y demandada H. Briones Comercial S.A.; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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

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

#### **a) En lo infraccional:**

**Primero:** Que, la parte denunciante Muñoz Sánchez sostiene que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a efectuar la devolución del dinero pagado por el producto defectuoso adquirido, en la especie un reloj marca Swatch, no obstante presentar defectos de fábrica y haber solicitado su cambio dentro del plazo de garantía legal correspondiente.

**Segundo:** Que, la parte denunciada H. Briones Comercial S.A. nada señala respecto a los hechos denunciados por encontrarse en rebeldía, pese a estar legalmente notificado de las acciones interpuestas en su contra.

**Tercero:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 3, documento entregado por H. Briones Comercial S.A., Gerencia de Operaciones, en el cual informa al cliente política de la empresa respecto a cambio, garantía de productos y devolución de dinero pagado; **2)** A fs. 4, Boletas de Ingreso Servicio Post Venta N° 011259 y N° 011704, de fechas 19 de enero y 8 de julio de 2015, respectivamente, por falla de reloj marca Swatch de

propiedad de la denunciante; **3)** A fs. 5 a 11, y 26, documentación referente a reclamo formulado por la denunciante ante el Sernac; y **4)** A fs. 12 a 18, set de correos electrónicos entre la denunciante y denunciada; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la parte denunciada no rindió prueba alguna, por encontrarse en rebeldía.

**Cuarto:** Que, del mérito de la prueba rendida, especialmente de la documental consistente en ingreso de reloj materia de autos a servicio post venta de la denunciada, esta sentenciadora tiene por cierto lo señalado por la denunciante en cuanto a que el referido reloj presenta fallas, las que básicamente consisten en que éste se atrasa.

**Quinto:** Que, asimismo, del análisis de la documental aparece que, tal como da cuenta el documento de fs. 3, la denunciada otorga a sus clientes que adquieren un reloj de la marca Swatch el derecho a dentro de los 3 meses posteriores a la compra a solicitar la devolución del precio pagado, cambio por el mismo producto o solicitar su reparación, cuando el producto presenta fallas de fabricación.

**Sexto:** Que, teniendo presente lo anterior, que la denunciante solicitó el cambio del producto y/o devolución del precio pagado días después de la compra, y que a la fecha esto no se ha producido, tal como dan cuenta los documentos de fs. 12 a 18, esta sentenciadora no puede sino concluir que la denunciada H. Briones Comercial S.A., ha actuado de manera negligente y en contravención a lo dispuesto en los artículos 12, 20, 21 y 23 de la Ley del Consumidor, al negarse a efectuar el cambio del producto defectuoso y, en su defecto, a efectuar la devolución del dinero pagado.

**Séptimo:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia de fs. 19 y siguientes, interpuesta en contra de **H. Briones Comercial S.A.**, representada legalmente, para estos efectos, por jefe de local don Enzo Vivanco A.

**b) En lo civil:**

**Octavo:** Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 19 y siguientes en contra de H. Briones Comercial S.A., y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

**Noveno:** Que, esta sentenciadora en lo que respecta a lo solicitado por concepto de daño emergente, que en la especie corresponde a la devolución del precio pagado por el reloj materia de autos, ordena que H. Briones Comercial S.A. restituya a la demandante la suma efectivamente pagada por el referido reloj, esto es la suma de \$84.900.

**Décimo:** Que, la demandante señala haber sufrido un daño moral producto del actuar de la demandada el que avalúa en \$1.000.000, y que correspondería a las molestias y malos ratos que le significó la negativa de la demandada a en un primer momento cambiar el reloj defectuoso, y luego a efectuar la devolución del dinero pagado, sumado a la rabia e impotencia que la situación denunciada le originó.

**Décimo Primero:** Que, teniendo presente que por daño moral se entiende el menoscabo moral consistente en todas las molestias, aflicciones y sufrimientos padecidos por el demandante derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a sus condiciones normales vida, y que en autos, no se encuentra acreditado por medio de prueba alguno que ello se hubiere producido como tampoco que exista algún daño de tipo psicológico, esta sentenciadora rechaza lo solicitado por daño moral.

**Décimo Segundo:** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando noveno del presente fallo deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de diciembre de 2014, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 20, 21, 23, 24, 27, 41, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que se condena a **H. Briones Comercial S.A.**, representada legalmente, para estos efectos, por don Enzo Vivanco A., al pago de una multa de **3 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 19 y ss. por la parte Muñoz Sánchez en contra de **H. Briones Comercial S.A.**, representada legalmente, para estos efectos, por don Enzo Vivanco A., obligándosele a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$84.900**, suma que debe ser reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo segundo del presente fallo, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

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

**ARCHIVASE** en su oportunidad.



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

**M<sup>a</sup> Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**

