

Temuco, veinticuatro de julio de dos mil catorce.

**VISTOS.**

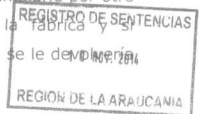
Doña Rosa Ester Caniu Trangol, labores de hogar, domiciliada en Pilhuiñir s/n sector La Roca Cajón-Temuco, interpuso querrella por infracción a la Ley 19.496, en contra de Zapaterías Carillón, nombre comercial Emiliano Telechea y Compañía Limitada, representada por doña Isabel Sepúlveda, domiciliados en Manuel Montt N°780, de Temuco, que funda en que el día 17 de septiembre de 2013, concurrió al local de la querrellada, de Montt 780, comprando un calzado 24 horas, por un monto de \$42.490.- como consta de la boleta N°0000010309. A los días, tal producto comenzó a presentar fallas de origen, ya que el talón presenta un clavo, que hace inutilizable vestir tal calzado, no cumpliendo con los estándares de calidad que señala su marca, a la que le hace publicidad.

Señala que se acercó a la tienda de la querrellada, para hacer efectiva la garantía legal del producto, pero le indicaron que no se harían responsables y no cambiaban el producto, sin dar más explicaciones, ni otorgar una solución a su problema.

Indica que, ante la nula intención de la empresa de solucionar su problema, presentó reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, sin que le empresa conteste el reclamo.

Señala que los hechos infringen los artículos 20, letras c) y f), 22 y 23, que reproduce, por lo que termina solicitando se condene a la querrellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

A fojas 20 declara doña Isabel Jacqueline Sepúlveda Rojas, 44 años, casada, administrativa Tienda Carillón, RUN 11.688.593-K, domiciliado en Manuel Montt N°780, de Temuco, declarando respecto de los hechos denunciados, expresa que efectivamente la denunciante compró el calzado que indica, pero sólo apareció a reclamar a mediados del mes de octubre del año pasado, se le indicó que era extraña la situación que planteaba, puesto que el zapato tiene suela de goma y no se utiliza clavos o tachuelas u otro elemento para pegar las estructuras del zapato, sólo gomas; no obstante ello se le ofreció cambiarle por otro zapato igual o bien, si lo dejaba, se mandaría a la fábrica y si efectivamente tenía un problema, como el que indicaba, se le denunciaría.



el valor del zapato, ella no quiso dejar el producto, por lo cual no se pudo remitir a la fábrica para que fuese revisado y de ahí no tuvieron más conocimiento de reclamos posteriores, hasta la fecha en que le llegó la comunicación, con fecha 17 de junio del presente año. Aclara que la empresa siempre ha estado llana a cambiarle el producto, o bien a esta fecha, si lo desea, que devuelva el producto y se le devuelve el dinero pagado por dicho producto.

### **CONSIDERANDO**

#### **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

1º) Que, doña Rosa Ester Caniu Trangol interpuso querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Tiendas Carillon, nombre Comercial Emiliano Telechea y Compañía Limitada, que funda en que el día 17 de septiembre de 2013 adquirió en dicho establecimiento un par de zapatos "24 horas", por un valor de \$42.490.-, producto que a los pocos días presentó fallas de origen o fabricación, ya que el talón presenta un clavo el cual hace inutilizable vestir tal calzado.

2º) Que, la representante de la querrelada, ha declarado -después de haberse celebrado el comparendo de estilo- que cuando se presentó el reclamo lo encontraron poco atendible, pues el calzado que es de goma no lleva clavos o tachuelas, no obstante lo cual le ofrecieron el cambio por otro zapato igual, o bien que dejara el producto para remitirlo a la fábrica y si se determinaba que efectivamente tenía un problema, se le devolvía el dinero. Señala, asimismo, que siempre la tienda ha tenido el ánimo de solucionar el problema, incluso ahora podría aceptarse la devolución del calzado por la devolución del dinero pagado.

3º) Que, en la audiencia de comparendo, el Tribunal, a petición de la parte querellante dispuso una inspección personal al zapato cuestionado, constatándose que en la parte interior del talón, del zapato izquierdo, existe una protuberancia o dureza que resulta molesta al tacto de la mano. Al observar la plantilla, después de haber presionado para su palpación, se aprecia que se trata de un elemento similar al grosor y estructura de un pequeño clavo o tachuela. Asimismo, se dejó constancia que la plantilla no ha sido desprendida del zapato.

4º) Que, el artículo 20 de la ley 19.496 establece que: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación

gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad."

5º) Que, conforme a lo constatado en la inspección personal del Tribunal, el zapato presenta una deficiencia notoria, atribuible a defecto de fabricación, que no lo hacen apto para su uso normal, por lo que nos encontramos en el caso de que el consumidor, ejerciendo su derecho de garantía, pueda optar por algunas de las opciones que la disposición antes citada le otorga, opción que es exclusiva del consumidor, sin que se le pueda imponer alguna por parte del proveedor, configurándose, en este caso la infracción a la disposición antes mencionada, puesto que ante el reclamo, oportuno, de la consumidora no se le otorgó la solución que ésta requería, lo que resulta evidente desde que ninguna se produjo y porque con posterioridad interpuso el reclamo posterior ante el Servicio Nacional del Consumidor, lo que no habría hecho si se le hubiere ofrecido una solución.

6º) Que, lo expresado por quien ha aparecido como representante del proveedor, en cuanto a que siempre ha existido ánimo de solucionarle el problema, aparece contradicho con el hecho de que la actora haya reclamado al Servicio Nacional del Consumidor, y no se le haya dado respuesta, y haya debido interponer la presente acción judicial, sin que el proveedor compareciera a la audiencia de contestación y prueba, para demostrar tal interés.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL**

7º) Que, doña Rosa Ester Caniu Trangol, fundado en los mismos hechos de su denuncia, ha interpuesto demanda civil en contra Tiendas Carillon, nombre Comercial Emiliano Telechea y Compañía Limitada ., solicitando el pago de la suma de \$42.490.- por el valor del producto pagado y que no puede seguir usando y \$1.500.000.- por daño moral, con intereses, reajustes y costas.

8º) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece como derecho del consumidor el de reparación e indemnización adecuada - que no signifique lucro- y oportuna de todos los daños materiales y

morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, de modo que al haberse acogido la querrela como consecuencia de un incumplimiento por parte de la querrelada y demandada, que ha derivado en una infracción a la ley, la reparación de los perjuicios debe comprender todo daño, incluido el daño moral, si existe relación de causalidad entre la infracción y dicho perjuicio.

9º) Que, respecto de la devolución de la cantidad pagada, habiéndose determinado que el calzado se encuentra en condiciones inadecuadas para su uso, procede que ella sea devuelta, previa devolución del calzado por la demandante, por lo que se acogerá la demanda por daño emergente por la suma de \$42.490.-

10º) Que, en cuanto al daño moral demandado, la actora la hace consistir en que se ha visto privada de un producto que ha adquirido con gran esfuerzo y por los inconvenientes que todo le ha acarreado, como gastos de dinero y tiempo involucrados en estos trámites.

11º) Que, en cuanto al daño moral la Ley de Protección de Derechos del Consumidor contempla expresamente el pago de este perjuicio, entendiendo que una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. En este caso, resulta acreditado que el demandante, resultó afectado por un incumplimiento de la demandada, debiendo realizar una serie de diligencias para salvaguardar sus derechos, recurriendo a la propia demandada, al Servicio Nacional del Consumidor, debiendo, por último, recurrir a un requerimiento de carácter judicial, ya que el demandado sin mayores motivaciones ha decidido postergar la solución. En consecuencia, esto obviamente produce pesar, molestia, insatisfacción, frustración, pues habiendo hecho lo correcto se le discrimina. En cuanto a su regulación, como no existen parámetros objetivos, ella queda entregada a la prudencia del sentenciador, por lo que atendida la naturaleza y circunstancias que rodearon el hecho denunciado, y las secuelas del mismo, se fija tal daño en la suma de \$100.000

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496,

**SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge, la denuncia interpuesta por **ROSA ESTER CANIU TRANGOL** en contra del proveedor **EMILIANO TELECHEA Y COMPAÑÍA LIMITADA.,** representado por Isabel

26

Sepúlveda Rojas, a quien se le condena como autor de infracción al artículo 20 de la ley 19.496, al pago de una multa de una unidad tributaria mensual; 2º) Que, se acoge, con costas, a la demanda civil interpuesta por **ROSA ESTER CANIU TRANGOL** en contra del proveedor **EMILIANO TELECHEA Y COMPAÑÍA LIMITADA.**, representado por Isabel Sepúlveda Rojas, a quien se le condena al pago de la suma de \$142.490.- correspondiente a la suma de las cantidades parciales reguladas en los considerandos noveno y décimo primero de esta sentencia, debiendo ser devuelto el calzado al proveedor previamente. La suma de \$42.490.- se reajustará en la forma que señala el artículo 27 de la ley 19.496, procediendo el pago de intereses corrientes para operaciones no reajustables para ambas sumas, a partir de la fecha en que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

Tómese nota en el Rol N°37.964-K.Comuníquese y archívese en su oportunidad.



Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

**CERTIFICO:** que las copias que anteceden son fiel a su original y que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

Temuco, 07 de Noviembre del 2014.-



**IVAN LABRIN RIOS**  
**SECRETARIO(S)**