

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a dos de octubre de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia de fojas diez, presentada por ELIZABETH LORENA HOLMER CONCHA, secretaria ejecutiva bilingüe y administradora de edificios, domiciliada en calle Santa Rosa N°326, departamento 1703, comuna de Santiago, contra MULTITIENDAS RIPLEY, representada por el administrador de local o jefe de oficina, cuyo nombre ignora, todos con domicilio en Avenida Andrés Bello N°2447, local 1300, comuna de Providencia, por haber infringido el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el 9 de julio de 2012, compró una parka, marca Wados, color chocolate, en la tienda ubicada en el Mall Costanera Center; que luego de usarla en tres oportunidades, se dio cuenta que tenía problemas de fabricación, puesto que el relleno se salía a través de la tela exterior; que el 23 de septiembre de ese mismo año, a las 20:15 horas, se acercó a la tienda ubicada en el Mall Plaza Vespucio para tratar de cambiar el producto; que la atendió una persona que dijo ser la subgerente, quien le negó el cambio, aduciendo a que la garantía de 90 días era para devolver el producto nuevo y sin uso; que le dijo que eso no era así, ya que en esos 90 días, ella podía probar el producto, de manera de ver si éste cumplía con la duración y calidad que debe tener una prenda de vestir; que le explicó además, que no había podido realizar el trámite antes, porque tenía problemas para caminar, por lo que intervendrían su pie derecho el día 25 de septiembre; que como ya no iba a tener tiempo para volver a acudir a otra tienda, decidió acudir al Sernac; que el 24 de ese mismo mes, ingresó el reclamo correspondiente, pero que la respuesta de Ripley volvió a ser negativa, ya que indicaron una fecha de compra anterior a la real; que en definitiva, solicita se condene a la contraria al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.



La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas treinta y tres, por ELIZABETH LORENA HOLMER CONCHA, ya individualizada, contra MULTITIENDAS RIPLEY, representada por Andrés Rocatagliatta Orsini y/o Alejandro Fridman Pirozansky, ambos con domicilio en Avenida Kennedy N°5413, piso 7, comuna de Las Condes, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$20.000 (veinte mil pesos), por concepto de daño emergente, representado por el valor de la parka y \$300.000 (trescientos mil pesos), por el daño moral que le ha ocasionado este problema, configurado por el tiempo perdido, sumado a su estado de salud, ya que para continuar con este reclamo, debió depender de alguien que la llevara en silla de ruedas al Sernac, debido a su intervención quirúrgica, en la que su pie fue reconstruido de nuevo, con varios pernos y cortes de huesos. Que a lo anterior debe sumarse el stress que le ha causado el mal rato y el trato indigno de la funcionaria, que la trató en forma prepotente, displicente y humillante, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

- 1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en rebeldía de Multitiendas Ripley.
- 2.- Que la parte denunciante acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a nueve y las fotografías agregadas de fojas veintitrés a veinticinco.
- 3.- Que a fojas cuarenta y uno rola el acta de la audiencia de percepción documental decretada en autos, en la que se procedió a revisar el CD que se tuvo por acompañado, señalándose, que las primeras fotografías corresponden a una parka de color gris, en varias posiciones, que evidencian plumas hacia el exterior, agregando, que en una de ellas se puede apreciar que es de la marca Wados, talla XL. Se indica también, que en las fotos restantes se ve a la compareciente con una bota en la pierna y en otras, se divisan heridas en el pie, talón, tobillo y en

SECRETARÍA  
PROVIDENCIA

la parte lateral interna, haciendo presente, que las mismas fotografías se encuentran impresas de fojas veintitrés a veinticinco.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que Elizabeth Lorena Holmer Concha compró una parka marca Wados, en la tienda Ripley ubicada en el Mall Costanera Center.

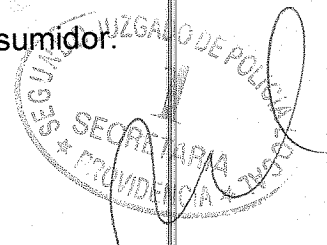
b) Que la denunciante alega que la parka tenía problemas de fabricación, toda vez que, luego de usarla en tres oportunidades, el relleno se empezó a salir a través de la tela exterior.

c) Que la empresa denunciada no contestó la acción entablada en su contra, ni rindió prueba alguna tendiente a desvirtuar los dichos de la contraria.

d) Que sin embargo, es posible desprender, de la carta enviada por la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ripley al Servicio Nacional del Consumidor, acompañada por la consumidora, que no se realizó el cambio del producto, por no existir un informe del laboratorio que ordenase dicho cambio, que considerara que la falla tenía su origen en un problema de fabricación, no atribuible a un daño provocado por terceros.

e) Que Multitiendas Ripley funda lo anterior, en una supuesta expiración de la garantía, dado que considera, que la compra fue realizada el día 9 de junio de 2012, lo que es un error, puesto que consta de la fotocopia de la boleta de ventas y servicios agregada a fojas uno, no objetada, que aquélla se realizó un mes después, es decir, en julio del año 2012.

f) Que en cuanto a la supuesta respuesta dada por la funcionaria que atendió a Elizabeth Holmer, en el sentido que la garantía de 90 días es para devolver el producto nuevo y sin uso, cabe señalar, que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores nada indica al respecto, sino sólo, que el producto no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor.



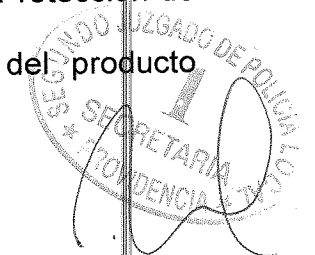
g) Que en efecto, el artículo 20 de la Ley 19.496, establece, que en los casos que en él se detallan, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, encontrándose dentro de ellos, el que el producto, por deficiencias de fabricación o de materiales, partes o piezas, entre otros, no sea enteramente apto para el uso al que está destinado.

h) Que de acuerdo a la fecha manifestada por la Sra. Holmer Concha, como aquella en que concurrió a solicitar el cambio del producto, esto es, el 23 de septiembre de 2012, no refutada por Multitiendas Ripley, recién el 9 de octubre se cumplirían los tres meses estipulados para ejercer el derecho opcional, contados desde la fecha en que el producto fue adquirido, por lo que constando en autos, que la consumidora se dirigió ante el vendedor para solicitar el cambio o reposición de la parka y que ésta, mediante una funcionaria y luego, en la respuesta dada al Sernac, no dio lugar a su solicitud, se deberá acoger la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

i) Que a mayor abundamiento, revisada la parka que se encuentra en custodia en Secretaría del Tribunal, se pudo apreciar, que existen varios lugares en los que el relleno efectivamente se encuentra afuera, si bien, no en su totalidad, es algo bastante notorio, por lo que es de suponer, que con el paso del tiempo, dicha situación se pudiese acrecentar, de manera que, en algún momento, no cumpla el producto con el objeto para el cual fue concebido.

j) Que en opinión del Juez que suscribe, los defectos aludidos, difícilmente pueden ser atribuidos a una acción imputable a Elizabeth Holmer, de modo que, a contrario sensu, no cabe sino concluir, que dichas deficiencias se deben a una falla o mala calidad del material del cual está hecha la parka en estudio.

k) Que en definitiva, el Tribunal resuelve, que MULTITIENDAS RIPLEY infringió lo dispuesto por el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no acceder al cambio del producto.



defectuoso solicitado por la denunciante, previa restitución, en conformidad al derecho opcional que la citada norma legal le confiere.

EN LO CIVIL:

5.- Que la conducta infraccional descrita, en cuanto produjo daños a terceros, constituyó un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula en conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

6.- Que la suma demandada por concepto de daño emergente, se encuentra acreditada con la fotocopia de la boleta agregada a fojas uno.

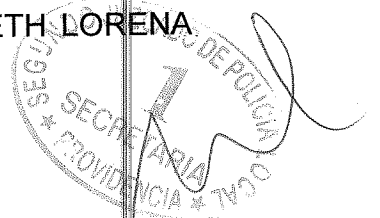
7.- Que el daño moral o también llamado "no patrimonial o extrapatrimonial", comprende "todo menoscabo o detrimento que afecta la integridad psíquica del individuo, pudiendo encontrarse dentro de este contexto, tanto las molestias personales, como la inversión de tiempo en la solución de un problema". Que el conjunto de inconvenientes causados a la demandante como consecuencia de los hechos que el Tribunal dio por acreditados, le provocaron necesariamente aflicción y/o molestias en su fuero interno, que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización solicita, lo que sumado a la pérdida de tiempo invertido para intentar solucionar su problema, sin resultados positivos, permiten al sentenciador conceder una indemnización prudencial a este respecto.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos, 19, 20, 21, 27 y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A.- Que se condena a MULTITIENDAS RIPLEY a pagar una multa de 30 UTM (TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES), por no dar lugar al derecho opcional que la ley confiere a los consumidores.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas treinta y tres, sólo en cuanto se condena a MULTITIENDAS RIPLEY a pagar a ELIZABETH LORENA



HOLMER CONCHA, la suma de \$19.590 (diecinueve mil quinientos noventa pesos), por el valor de la parka comprada, previa restitución y \$100.000 (cien mil pesos), por el daño moral que sufriera como consecuencia de la conducta infraccional de la demandada, con costas.

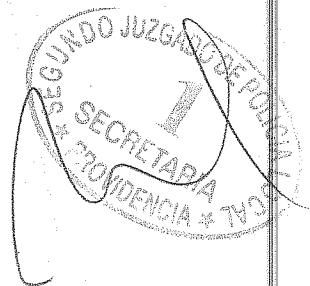
C.- Que la cantidad indicada en la letra precedente deberá pagarse reajustadas en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de agosto de 2012 y el mes anterior a la fecha de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y Notifíquese.

Rol 4500-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.

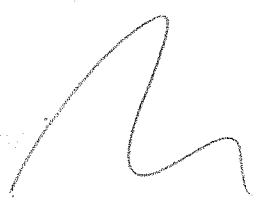


PROVIDENCIA, trece de febrero de dos mil quince.

Certifíquese, por la Secretaria del Tribunal, si la sentencia se encuentra ejecutoriada.

Rol 4500-F

80



**CERTIFICO:**

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 16 de febrero de 2015.

SECRETARIA

