

Providencia, a treinta de junio de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 11, por **MARIEL REBOLLEDO RODRÍGUEZ**, químico y farmacia, domiciliada en Nueva Providencia N° 2211, comuna de Providencia, contra **CALZADOS GINO S.A. TIENDA POLLINI**, representada por su Jefe de Local, Alex Guajardo, ambos domiciliados en Av. Providencia N° 2194, comuna de Providencia, por haber incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el día 3 de noviembre de 2014 compró en la Tienda Pollini ubicada en Providencia N° 2194, un par de zapatos mocasines negros de temporada de la línea 16-horas, por la suma de \$39.990, siendo asesorada por el vendedor de la tienda. Señala que al cabo de un par de veces de uso, comenzó a sentir molestias al caminar, las que se incrementaron a tal punto, que no pudo continuar haciendo uso de los zapatos, por los daños que éstos le ocasionaban. Al revisar los mocasines se percató que el forro del zapato derecho se encontraba totalmente despegado, y se arrugaba al introducir el pie, generando un bulto de consideración que presionaba y dañaba los dedos de sus pies.

Agrega que como sólo habían transcurrido un par de semanas desde la compra, el día 20 de noviembre concurrió a la sucursal respectiva a fin de solicitar el cambio por otro producto, en donde le indicaron que debían ser enviados al servicio técnico para determinar la causa del problema, porque si éste era producto del mal uso, no correspondía el cambio solicitado, insistiendo que esa era la política de la empresa.

Enuncia que Calzados Gino S.A., infringió el artículo 20 letra f) de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en el artículo 24) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 11 por **MARIEL REBOLLEDO RODRÍGUEZ**, contra **CALZADOS GINO S.A. TIENDA POLLINI**, ambos antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia infraccional, solicitando a título de daño



emergente, que se le condene a la devolución del dinero pagado por el producto defectuoso, correspondiente a la suma de \$39.990 (treinta y nueve mil novecientos noventa pesos), gastos incurrido en fotografías del producto por el valor de \$2.700 (dos mil setecientos pesos), costo de fotocopias legalizadas por la suma de \$2.000 (dos mil pesos), gasto por la compra de un par de zapatos nuevos por la suma de \$39.990 (treinta y nueve mil novecientos noventa pesos), y gastos de locomoción ascendiente a \$6.000 (seis mil pesos). A su vez demanda la suma de \$50.000 (cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE,

EN LO INFRACCIONAL:

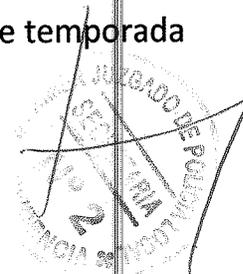
1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 17 con la asistencia de la parte de Mariel Rebolledo, y en rebeldía de la parte de Calzados Gino S.A.

2.- Que en dicho acto la denunciante y demandante ratificó las acciones deducidas en autos y reiteró, entre otros, los siguientes documentos acompañados en el segundo otrosí de la presentación de fojas 11:

- Fotocopia legalizada de boleta de compra de un par de zapatos mocasines negros de la línea 16-horas por un monto de \$39.990, rolante a fojas 2.
- Boleta de ventas y servicios N° 130443 por un monto de \$2.800 y boleta de honorarios N° 291209 por un monto de \$2.000, rolantes a fojas 5.
- Set de 3 comprobantes de carga de Metro de Santiago con fechas 20 de noviembre, y 1 y 3 de diciembre de 2014, en las estaciones Pedro de Valdivia y Los Leones, por un monto de \$1.000, 3.000 y 2.000, respectivamente.
- Set de 8 fotografías simples del producto defectuoso, rolantes a fojas 7 a 10.
- Zapato modelo mocasín negro del pie derecho de la línea 16-horas.

3.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, el sentenciador, en conjunto con las reglas de la sana crítica, ha concluido lo siguiente:

- Que en virtud del documento indicado en el considerando anterior y rolante a fojas 2, ha quedado establecido que con fecha 3 de noviembre de 2014 la denunciante compró un par de zapatos modelo mocasines negros de temporada



de la línea 16-horas, en la sucursal de Pollini Providencia, por un monto de \$39.990.

- Que transcurrido un corto lapso de tiempo, el producto adquirido le produjo molestias al caminar por un desperfecto en el calzado, por lo que concurrió a la sucursal en donde adquirió los mocasines a fin de solicitar el cambio de producto por otro.
- Que sin embargo, la denunciada no aceptó el requerimiento de la señora Rebolledo, aduciendo la posibilidad de que el desperfecto fuera producto del mal uso dado por la denunciante, a raíz de lo cual deduce las acciones pertinentes a fojas 15 y siguientes, con fecha 5 de diciembre de 2014.
- Que con las fotografías acompañadas por la denunciante a fojas 7 a 10, citados en el considerando anterior, es posible determinar que efectivamente el producto comprado por la actora presenta a simple vista fallas o desperfectos, por deficiencias de fabricación.
- Que teniendo a la vista el calzado derecho del modelo mocasín negro de la línea 16-horas, acompañado por la denunciante en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, resulta posible apreciar la existencia de desperfectos en el mismo, consistente en el desprendimiento de la parte delantera del forro interno, deficiencia que produce un levantamiento del mismo, que impide el normal deslizamiento y descanso del pie respectivo.
- Que en este sentido, y tomando en consideración que el calzado resulta ser de una marca reconocida con un prestigio significativo, de ninguna forma resulta posible concluir que las fallas en el mismo tendrían su causa en un mal uso por parte de la denunciante, considerando además el tiempo transcurrido entre la compra, el hallazgo de los vicios, y la consecuente interposición de las acciones de autos.
- Que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone en su artículo 20 letras c) y f), que los compradores podrán optar entre la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, cuando el producto por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, estructura, calidad, entre otras, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, y



cuando el producto tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

- A su vez, el artículo 21 del mismo cuerpo legal señala que el ejercicio de este derecho debe hacerse efectivo por el consumidor dentro del plazo de tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que el deterioro no fuere imputable al consumidor.

- Que por su parte resulta innegable la lesión o agravio sufrido por la actora a raíz de los hechos descritos, lo que derivó en la imposibilidad de hacer uso del producto adquirido, para el que fue destinado.

4- Que de los antecedentes expuestos, apreciando según las reglas de la sana crítica, la prueba rendida por la denunciante, junto a los demás autos, el sentenciador concluye que Calzados Gino S.A. Tienda Pollini, con ocasión de los hechos denunciados, ha actuado con negligencia, causando menoscabo al consumidor al incurrir en deficiencias o defectos en la fabricación del producto ofrecido, imposibilitando el uso o consumo habitual al que se encuentra destinado, situación que configura infracciones a los artículos N° 12, 20 letras c) y f), 21 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

EN LO CIVIL:

5.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Calzados Gino S.A., da origen a la indemnización de perjuicios a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil, y 12 y 50 inciso 1 y 2, de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

6.- Que no obstante lo señalado en el considerando anterior, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, se deben distinguir los conceptos aludidos en la demanda civil de autos:

- La demandante solicitó por concepto de daño emergente, la suma de \$39.990 (treinta y nueve mil novecientos noventa pesos) correspondiente al valor del producto defectuoso, \$39.990 (treinta y nueve mil novecientos noventa pesos) por la compra de un par de zapatos nuevos, \$2.700 (dos mil setecientos pesos)



por el valor de las fotografías del producto, \$2.000 (dos mil pesos) por gastos de fotocopias legalizadas, y \$6.000 (seis mil pesos) por gastos de locomoción.

- En cuanto a este ítem, la demandante acreditó los gastos reclamados, acompañando al efecto, fotocopia legalizada de la respectiva boleta de compra de un par de zapatos mocasines negros de la línea 16-horas por un monto de \$39.990 (treinta y nueve mil novecientos noventa pesos), así como las respectivas boletas por los gastos incurridos en fotografías de los zapatos por un costo de \$2.700 (dos mil setecientos pesos), fotocopias legalizadas por la suma \$2.000 (dos mil pesos), y gastos de locomoción por un monto de \$6.000 (seis mil pesos). En cuanto al gasto ocasionado por la compra de un nuevo par de zapatos, el sentenciador no concederá dicha indemnización al no ser pertinente otorgar un resarcimiento por un producto que no fue objeto de la prestación del servicio denunciado, significando en este sentido un enriquecimiento sin causa para la actora.

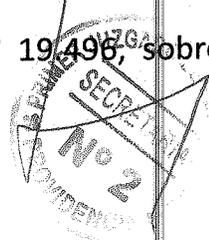
- Asimismo la denunciante demandó por concepto de daño moral la suma de \$50.000 (cincuenta mil pesos), con ocasión de la discriminación y menoscabo producido y en general, los padecimientos propios sufridos con ocasión de la situación descrita, existiendo en este caso a juicio del tribunal un daño moral causado por las deficiencias y vicios del producto ofrecido.

Así la conducta infraccional imputada en el considerando cuarto, ocasionó a la demandante molestias y aflicciones que constituyen la característica necesaria del daño moral cuya indemnización se solicita, por lo cual el sentenciador hará lugar a ella.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgado de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA,

A.- Que se condena a **CALZADOS GINO S.A. TIENDA POLLINI**, antes individualizada, a pagar una multa de 2,25 U.T.M. (dos coma veinticinco unidades tributarias mensuales), por vulnerar los preceptos legales establecidos en los artículos N° 12, 20 letra c) y f), 21 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre



Protección de los Derechos de los Consumidores al actuar con negligencia causando menoscabo a la consumidora, con ocasión de los hechos denunciados.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 15 por **MARIEL REBOLLEDO RODRÍGUEZ**, contra **CALZADOS GINO S.A. TIENDA POLLINI**, ambos anteriormente individualizados, en cuanto se condena a pagar a la demandante la suma de \$50.690 (cincuenta mil seiscientos noventa pesos) por concepto de daño emergente, y la suma de \$50.000 (cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral, ambos con costas.

C.- Que la suma precedentemente señalada deberá ser pagada reajustada de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la infracción y la de pago efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL Nº 82.526-11-2014

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

