238.914-V.

REGISTRO DE SENTENCIAS
29 DIC. 2017
REGION DE LA ARAUCANIA

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

Temuco, veintinueve de agosto de dos mil diecisiete.-

VISTOS.-

A fojas 1 corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **MÓNICA ARNOUIL SEGUEL**, casada, abogada, domiciliada en Temuco, calle Edimburgo N°1450, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.,** representada para estos efectos por su jefe de tienda doña **MARIANNE ERNST H**, ambos domiciliados en Temuco, calle Arturo Prat N°570.-

A fojas 21 la parte querellada y demandada civil representada por doña **PATRICIA LEVIPÁN GÓMEZ,** opone excepción dilatoria de incompetencia relativa del Tribunal.

A fojas 25, la parte querellante y demandante civil representada por doña **JACQUELINE PARADA MORENO,** evacua traslado de excepción dilatoria de incompetencia del Tribunal.

A fojas 29 corre resolución que falla incidente de excepción dilatoria de incompetencia del Tribunal, negándole lugar.-

A fojas 50 la parte querellada y demandan civil representada por doña **PATRICIA LEVIPÁN GÓMEZ,** contesta querella y demanda civil de indemnización de perjuicios, mediante minuta escrita.-

A fojas 53 se lleva a efecto audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por doña **JACQUELINE PARADA MORENO**, y de la parte querellada y demandan civil, representada por doña **PATRICIA LEVIPÁN GÓMEZ**.-

A fojas 61y 62 se lleva afecto audiencia de conciliación con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por doña **JACQUELINE PARADA MORENO**, y la asistencia de la parte querellada y demandan civil representada por doña **PATRICIA LEVIPÁN GÓMEZ**, conciliación que no se produce.-

A fojas 65 pasan los autos para dictar sentencia.-

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL.-

1.- Que se ha iniciado causa Rol N° 238,914- V, en virtud de la querella infraccional interpuesta por doña **MÓNICA ARNOUIL SEGUEl**, ya individualizada, en contra de la empresa **FALABELLA RETAIL** S. representada para estos efectos por su Jefe de Tienda doña MARIANNE ERNST H, por haber vulnerado la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y derecho que expone: Que con fecha 18 de febrero de 2016 efectuó la compra de una Mesa comedor de madera, cuyas dimensiones son: 2.60 metros de largo por 1.20 metros de ancho, en el local N° 5413 de Mall Parque Arauco, que corresponde a Tienda Falabella Retail S.A., por un valor de $899.990 (ochocientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos), según consta de copia de boleta de venta N° 31273674, estableciéndose como fecha de entrega el 23 de marzo de 2016, según consta en boleta que se señaló, emitiéndose un código de despacho de producto N°2004542617007. Que el día 22 de marzo de 2016, recibió en su hogar el despacho de una mesa desde la Tienda Falabella Retail S.A., que no correspondía a la que ella compró. Lo anterior, lo advirtió al solicitar ayuda a los despachadores para desembalar el producto, agregando que la mesa no solo no correspondía a la que ella compró, sino que además venía con daño. Que al percatarse, solicitó a los despachadores la devolución del producto, razón por la [illegible] nuevamente al camión con el embalaje

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

funcionaria del departamento de reposición de la empresa querellada y demandada tomó contacto con ella telefónicamente para comunicarle que la empresa tenía 72 horas para informar acerca de la reposición del producto correcto, que le respondieron que diera el código nuevamente del producto comprado, lo que hizo, y producto de ello, sólo se limitó a responder que efectivamente ese código correspondía al producto. En ningún momento se hizo cargo o manifestó una disculpa de la empresa por la gravedad de lo cometido. Que, posteriormente, con fecha martes 28 de marzo, es decir 6 días después de esta llamada telefónica, la empresa querellada y demandada, le envío un mail agradeciendo su preferencia y comentando que habían intentado tomar contacto con ella a su celular, (afirma: lo que no es verosímil, porque no tiene llamadas perdidas en el celular días anteriores a ese mail de esta empresa) y señalan que dado que no les fue posible, le escribían. A continuación transcribe el mail recibido: "el motivo de nuestro contacto es para informar la fecha de envío asociada a la orden de compra 125208558177, MESA COMEDOR BAZAR 260X120, que arroja para 30 de mayo de 2016 por fecha de fabricación, **de lo contrario favor acercarse a tienda a solicitar anulación de la compra".** Agrega, que en primer lugar, la demandada en ningún momento acusó razón de lo ocurrido. De por sí el tiempo de espera aceptado al comprar la mesa, que va desde el 18 de febrero al 23 de marzo del presente año, ya era extremadamente extendido, pero se **aceptó dicho plazo por lo exclusivo del producto.** Ahora, luego de esperar ese tiempo y recibir finalmente un producto que no correspondía, alega que solo se limitaron a informar de una nueva fecha de despacho que se traduce en dos meses adicionales de espera sin dar un motivo justificado; dice también la actora que se puede deducir que la mesa no existía en stock al momento del despacho, pues nunca se fabricó en el tiempo que se obligaron a despacharla y recién la fabricarán para hacerle entrega de ella, en el plazo de dos meses más. Se afirma que la querellada y demandada incurrió en varias trasgresiones legales, no solo no se le informó que el producto que estaba adquiriendo no se encontraba en stock sino que, se le hace entrega de un producto que no corresponde al adquirido al contratar con la empresa, razón por la cual procedió a hacer devolución del producto y para abundar su negligencia dicho producto presenta deterioros visibles. Se hace presente que al intentar obtener una respuesta respecto del incumplimiento del contrato en el cual incurrió la querellada y demandada de autos, dice que ésta solo se limita a dar dos respuestas: O espera un plazo de dos meses para que se le hagan entrega del producto que corresponde o simplemente solicitar la anulación de la compra, no dando mayores alternativas, ni mucho menos la posibilidad de dar cumplimiento inmediato del contrato. Hace presente que por el solo valor del producto que pretendió adquirir de la empresa querellada y demandada, se deduce que es un producto exclusivo, producto que quizá no encuentre en otra tienda comercial, ni sea fácil de adquirir. De acuerdo a las características específicas del producto y la fecha en la cual se le haría entrega, tomó decisiones respecto de su mobiliario, vendiendo la mesa comedor que se encontraba en su hogar y encargando la confección de 14 sillas exclusivas para la mesa que adquirió. Dichas sillas ya se encuentran en su poder, arrumbadas en su comedor, ya que el proveedor de ellas no cumplió en tiempo oportuno, tiempo al cual se había obligado en razón de la fecha dada por la querellada y demandada de autos para la entrega de la mesa que compró. Que en cuanto derecho señala se ha cometido infracción al artículo 3 letra b, y e, artículos 12, 23, 26, 50 y 50 d, todos artículos de las ley 19.496, ya que la situación le ha causado menoscabo debido al no cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, prestación negligente que ha causado un menoscabo a esta consumidora, solicitando sea condenada al máximos de las sanciones establecidas por la Ley.

Parque Arauco, la mesa comedor de madera que describe en su presentación que se estableció como fecha de entrega el 23 de marzo del presente año. También es efectivo que la entrega del producto se realizó el 22 marzo de 2016 y que éste fue devuelto por la actora, **pero no porque no correspondiera al que ella compró sino porque estimó que la base del que había comprado era más gruesa que la de que se le estaba entregando. Frente a estos argumentos, la querellada acogió el reclamo y entregó dos soluciones; la primera, ofrecer una nueva fecha de entrega para el día 30 de mayo de 2016 por fecha de fabricación, y la segunda, tomando en consideración el tiempo de espera, anular la compra.** Lo anteriormente expuesto, que también es descrito por la querellante, demuestra que no es efectiva la afirmación de que su representada en ningún momento acusó razón de lo ocurrido, sino todo lo contrario, acogió el reclamo y ofreció soluciones. En cuanto los tiempos indicados por la querellada para hacer entrega del producto, hace presente que la mesa en cuestión corresponde a un producto exclusivo que solo se vende en el Mall Parque Arauco, que no es de venta masiva y solo se fabrica a pedido una vez realizada la solicitud. Se agrega que la situación fue informada a la Sra. Arnouil y por eso se estableció inicialmente una fecha de entrega amplia, de más de un mes desde la fecha de compraventa, 18 de febrero a 23 de marzo de 2016, y por ese mismo motivo, al dar respuesta al reclamo, se indicó como segunda fecha de entrega el día 30 de mayo del presente año. Que su representada entiende que el plazo de entrega informado es extenso, pero lamentablemente no puede controlar los tiempos de fabricación del producto, pues este depende exclusivamente del proveedor, y precisamente por ello ofreció como otra alternativa, anular la compra; que el lema de su representada es cumplir sus compromisos y darle satisfacción al a sus requerimientos. Que en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto en la Ley N° 19.496 y demás normas pertinentes, solicita, tener por contestada querella infraccional deducida en contra de su representada, admitirla a tramitación y en definitiva decretar su total rechazo, con expresa condena en costas.

3.- QUE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL RINDE LA SIGUIENTE PRUEBA DOCUMENTAL: a) a fojas 10 correo electrónico emitido por Falabella con fecha 28 de marzo de 2016, correspondiente a la respuesta al reclamo formulado vía telefónica por su representada; **b)** a fojas 12, copia de boleta emitida por Falabella Retail, N°31273674, de fecha 18 de febrero de 2016; **c)** a fojas 35, Boleta electrónica de compra N°31.273.674 emitida por Falabella Retail S.A. de fecha 18 de febrero de 2016, bajo apercibimiento 346 N°3 CPC; **d)**a fojas 36, Correo Electrónico, emitido por Elizabeth Carrasco ejecutivo back office Falabella Retail a querellante y demandante, de fecha 18 de abril de 2016, bajo apercibimiento 346 N°3 CPC; **e)** a fojas 38, Correo Electrónico, emitido por Querellante y demandante a Elizabeth Carrasco ejecutivo back office Falabella Retail, de fecha 18 de abril de 2016., bajo apercibimiento 346 N°3 CPC; **f)**.- a fojas 38 Correo Electrónico, emitido por Elizabeth Carrasco ejecutivo back office Falabella Retail a querellante y demandante, de fecha 18 de abril de 2016, bajo apercibimiento 346 N°3 CPC; **g)** a fojas 39, correo Electrónico, emitido por Querellante y demandante a Elizabeth Carrasco ejecutivo back office Falabella Retail, de fecha 30 de mayo de 2016, bajo apercibimiento 346 N°3 CPC; **H)** a fojas 41, Correo Electrónico, emitido por Elizabeth Carrasco ejecutivo back office Falabella Retail a querellante y demandante, de fecha 30 de mayo de 2016, bajo apercibimiento 346 N°3 CPC; **i)** a fojas 42, Correo Electrónico, emitido por querellante y demandante a Elizabeth Carrasco ejecutivo back office Falabella Retail, de fecha 30 de mayo de 2016, bajo apercibimiento 346 N°3 CPC. **j)** a fojas 44, Correo Electrónico, emitido por Querellante y demandante a Elizabeth Carrasco ejecutivo back office

DE POLICIA LOCAL
EL SECRETARIO
EMUCO

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

de fecha 23 de marzo de 2016, firmado por don Juan Pablo Gipoloud Andrade, bajo apercibimiento 346 N°3 CPC.

4.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial, mediante la declaración de fojas 54 de doña **Rosa Ester Martínez Pichún, 3**3 años, soltera, Asesora del hogar, cédula nacional de identidad número 15.653.060-3, domiciliada en Padre Las Casas, camino Niagara, lugar Budimallin, kilómetro 14, quien previo juramento señala que en ese momento trabajaba con la señora Mónica, eso fue como en Marzo, ella compró una mesa en la tienda Falabella y la trajeron descambiada, eso fue como en Marzo, que estaban las dos ahí, cuando la recibimos. Que no se acuerda la fecha exacta pero fue como en marzo. Que como no era la mesa, les dijeron a los chicos del despacho que se llevaran, por lo que los chicos del despacho se la llevaron. Después se realizaron los respectivos reclamos por vía telefónica, la señora Mónica los hizo y quedaron de enviarle la mesa que encargó. A fines de mayo, principios de junio y le llevaron la otra mesa, y tampoco era la mesa encargada, esa mesa también la devolvieron. Eso significó muchos problemas para ella, porque se había graduado de su doctorado, he iba realizar una comida, había mandado hacer unas sillas, no pudo hacer la comida en la casa tuvo que arrendar un salón, ella se sintió muy desanimada. Contrainterrogada la testigo para que diga el testigo si tiene conocimiento que la señora Mónica mandó hacer sillas para la mesa que había comprado, responde la testigo: Claro, esas sillas llegaron a fines de febrero principios de marzo, eran como 14 sillas, ya que el comedor era grande, esas sillas quedaron todas arrumados en el comedor, estéticamente se veían feas en el lugar, incluso era un problema para ella que tenía que ordenar. Agrega que hasta la fecha que trabajó con la señora Mónica el comedor estaba en pésima condiciones, ya que se veía todo desordenado, al recibir visitas las sillas se veían todas arrumadas, se veía en pésimas condiciones; que para almorzar debían buscar un lugar, no había un lugar específico, cocina, dormitorio, hasta para ella era un problema y que el comedor antiguo la señora Mónica le vendió a su hermano con todo, sillas, todo completito, ya que se suponía que llegaría los primeros días de marzo su comedor que compró en Falabella, por lo que le despachó su comedor antiguo a su hermano, agregando que trabajó hasta el 30 de agosto de 2016.Seguidamente, a fojas 56, comparece don **Luis Enrique Monroy Carrasco,** 47 años, soltero, Tapicero, cédula nacional de identidad número 11.420.252-5, domiciliado en Temuco, pasaje Huasco N°01165, Sector Campo Deportivo, quien previo juramento señala hace trabajos a la señora Mónica y dentro de esos trabajos **hizo unas sillas que se suponía que era una mesa que ella pidió, eran 14 sillas, que no sabe dónde pidió la mesa**. Cuando llevó la mitad de las sillas, esto fue a principios de febrero, ahí me dijo que la mesa que ella había pedido no había llegado, la que había pedido con las dimensiones que habíamos calculado para las catorce silla. Que ella le dice que iba a tener que disminuir la cantidad de sillas ya que no iba a caber las sillas, ya que tenía pensado 6 sillas por lado, más las cabeceras, y en esta mesa cabían 4 sillas por lado más las cabeceras. Que él le dijo no podía dejar sin efecto las otras sillas, ya que ya había hecho la estructura de las 14 sillas, ella le dijo que las terminará no más que ella arreglaría el problema de la mesa. Que él vio la mesa que llegó pero no recuerda como era, lo único que se acuerda era que colocamos las sillas y cabían 4 sillas por lado. **Que para hacer las sillas se guio por las medidas que le dio la señora Mónica**, y en base a eso tenían que caber 6 sillas por lado, más las dos cabeceras. Luego cuando le entregó las 7 otras sillas, a fines de febrero principios de marzo, todavía estaba esperando que le llegara la mesa que compró. Después de eso no supo nada, entregó su trabajo y se olvidó del tema. Después a los meses lo llamó y le dice que aún no le llega la mesa, que lo haría

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
ARAUCO

5.-Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido y no se controvierte que la querellante, doña Mónica Arnouil Seguel, compró con fecha 18 de febrero de 2016 en el establecimiento Falabella una mesa de comedor en la suma de $ 899.990, conviniéndose la entrega para el día 23 de marzo de 2016. La compra se realizó en la sucursal que la Tienda tiene en el Centro Comercial Parque Arauco, en la ciudad de Santiago.

6.- Que también se estableció en el proceso, conforme el mérito de la documental no objetada y las fotografías de una mesa que rolan a fojas 36 y siguientes, todos antecedentes hechos valer por la querellante, que se trata de un producto exclusivo, que como bien se indica en la querella, tiene características especiales y que no puede adquirirse en otro establecimiento. Que por tal circunstancia, entonces, se justifica y entiende que la querellante, no conforme con el producto recibido inicialmente en su domicilio y luego de su primer reclamo, en vez de optar por la devolución del dinero - a lo que se allanó de inmediato la Tienda querellada-, insistió en la compra aceptando la opción hecha por la misma Tienda, esto es, el cambio del producto por otro de las mismas características, consintiendo una nueva entrega para el 30 de mayo de 2016. Esta aquiescencia de la querellante supone conocer que se trata de un producto que no estaba en stock y que por sus características se hace a pedido, acorde con la exclusividad del producto que la misma resalta. Todo lo anterior se infiere especialmente del correo electrónico de fojas 36, en donde se contesta por Falabella al primer requerimiento de la Cliente, indicándole que se ha programado fecha de envío para el 30 de mayo y ante cualquier cuestionamiento, **se le invita a acercarse a la Tienda a anular la compra.**

7.- Debe igualmente considerarse que no se probó por medio legal alguno la razón de la disconformidad con el producto, desde que se aduce simplemente que no corresponde al comprado originalmente, acompañándose fotografías de un mesa de exhibición de fojas 40 y otra a color de fojas 47; antecedentes no comparables con las fotografías de fojas 46 y de fojas 49, las últimas supuestamente del producto cuestionado, pues ellas no lo muestran en su integridad y en iguales condiciones que las primeras fotos. Al mismo tiempo, la testimonial descrita en el motivo cuarto prestada por doña Rosa Martínez Pichún a fojas 54 y don Luis Monroy Carrasco a fojas 56, en nada describe la razón de la falta de idoneidad del producto adquirido, limitándose a decir ambos testigos que no era el querido por la actora, sin precisar la causa. Por último, en esta parte debe indicarse que en ningún caso se acreditó que el producto tuviera daños como se sostiene en la querella.

8.- Del modo indicado, no se han establecido las causas del rechazo del producto que permitan establecer un efectivo incumplimiento del contrato. Sabemos que para así estimarlo, ellas no pueden sino referirse a algún aspecto relevantes del bien, que lo hagan notoriamente distinto a su naturaleza o inapto para su uso. En este caso se trata de una mesa de madera, de dimensiones preestablecidas y tales condiciones, únicas esenciales descritas como características, no fueron objetadas por la querellante.

9.- Que tampoco se describen en el libelo las razones por las que el segundo pedido nuevamente no fue de gusto de la querellante, limitándose la querella a expresar los inconvenientes que la situación le provocó a raíz de la primera recepción del producto; ahondando sólo en la descripción de los problemas derivados de su decisión paralela de mandar a fabricar sillas, situación de la que dan cuenta los testigos que refiere el motivo cuarto. Pues bien, debe indicarse que no resulta admisible como menoscabo en el caso sub lite la decisión referida, pues se trata de un riesgo que no resulta atribuible al proveedor en ningún caso. En efecto, no aparece justificada la decisión no razonable o, a lo menos, riesgosa de conformar un comedor sin contar con la mesa a la que

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

la existencia y características de las citadas sillas no fue objeto de una prueba de manera de formar convicción, pues la declaración de un solo testigo, atenta la naturaleza del hecho es claramente insuficiente.

10.- Que ahora bien, en el contexto antes descrito y no controvertido alega la querellante vulneración a las siguientes disposiciones : **artículo 3 letra de la Ley N° 19.496, que** dispone: "son deberes y derechos básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; **al artículo 12, del mismo cuerpo legal que señala:** Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio." Por último, **al artículo 23, señal** "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor cabido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

11.- Estima la juzgadora que el cúmulo de los antecedentes impide formar convicción de que la relación de consumo que une a las partes se haya desarrollado en los términos que se describen en la querella, y que los inconvenientes que dice haber sufrido la querellante puedan atribuirse a un incumpliendo o negligencia del proveedor, en los términos que exigen los artículos 12 y 23 citados, como tampoco que no haya contado con la información necesaria. Por el contrario, lo que sí se estableció fue que el producto objeto de la compra fue entregado en las oportunidades acordadas y consentidas por la actora, tanto en la primera y segunda entrega; no existiendo indicios que justifiquen una disconformidad con el producto recibido, que configuren incumplimiento del proveedor.

12.- Sin perjuicio de lo expresado, de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de la Ley en análisis, las acciones que derivan de esta ley están destinadas no solo a sancionar al proveedor que incurra en infracción sino que también permiten hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores. En el caso de marras estimamos que tales derechos se verían entrabados, de desecharse derechamente la querella a lo que el análisis precedente conduce necesariamente.Así, la equidad aconseja, luego de la disconformidad con la segunda entrega del producto y aunque no se describiera y probara la razón de la misma, proceder como si se tratara de la primera compra, debiendo el proveedor querellado hacer la devolución del dinero y el consumidor devolución del producto, conforme lo que se señalará, en virtud de los criterios contenidos en el artículo 20 de la ley 19.496.

Según este artículo, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, cuando exista disconformidad, como acontece en este caso, fundado: 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: f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

Se considera que si bien los supuestos de la norma precedente no se acreditaron, ni tampoco se invocan para ejercer este derecho, se aplicará de manera analógica el contenido de la disposición en el entendido que siempre

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

fue interpuesta. Sin perjuicio, las razones de equidad y fundamentos del estatuto del Derecho del Consumo que analizamos, se dispondrá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 19.496, que se deje sin efecto la compra objeto de la querella, devolviéndose las partes el precio y el bien respectivamente, como se indicará.

14.- Que los restantes antecedentes en nada alteran las conclusiones precedentes.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

15.- Que a fojas 7 doña **MONICA ARNOUIL SEGUEL,** ya individualizada, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **FALABELLA RETAIL S.** representada para estos efectos por su Jefe de Tienda doña MARIANNE ERNST H, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal de esta presentación y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, da íntegra y expresamente reproducidos. Señala que la infracción cometida por la denunciada y demandada le han ocasionado los siguientes perjuicios: Daño Moral: Este daño se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la denunciada y demandada, en virtud de la indiferencia mostrada al tratar de resolver, conforme a ley, la situación expuesta en esta presentación y por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidora le asisten. La suma de dinero por la cual demanda este concepto es: $10.000.000 (diez millones de pesos). Que en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas y demás que resulten aplicables, se sirva tener por interpuesta Demanda Civil de indemnización de Perjuicios en contra de FALABELLA RETAIL, por la cantidad total de 10.000.000 (diez millones de pesos), o la suma que estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue y, acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

16.- Que a fojas 52 doña **PATRICIA LEVIPÁN GÓMEZ**, en representación de la querellada FALABELLA RETAIL S.A., contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando desde ya su total rechazo, con expresa condena en costas, en base a las consideraciones que ahora expone: Que en cuanto a los hechos, los da por expresamente reproducidos los hechos y circunstancias expuestas en lo principal de este escrito. Sin perjuicio de lo anterior viene en formular las siguientes consideraciones. Que el derecho a solicitar y obtener una indemnización de perjuicios requiere necesariamente de la constatación de la infracción y el perjuicio que ella ocasiona al actor. Por su parte, el monto solicitado debe guardar relación con la dimensión del daño, y si bien las partes son soberanas en cuantificar sus perjuicios, la solicitud no pude ser fuente de lucro. En la exposición de los hechos de la demanda, la actora manifiesta que el perjuicio que dice sufrir y cuya indemnización solicita, se encuentra fundada en la indiferencia mostrada por su representada frente a los sucedido y el tiempo invertido en la búsqueda del respeto de sus derechos como consumidora, no obstante, señala, que ha quedado de manifiesto que su representada jamás ha ignorado lo sucedido y en todo momento ha mostrado disponibilidad para resolver el asunto, circunstancia que debe ser considerada al momento de resolver este litigio. En cuanto a la indemnización por daño moral solicitada, debemos señalar que no existen, como principio que informa esta materia, daños morales evidentes, por cuanto todo daño es excepcional y de aplicación restrictiva, no escapando a estas características el de índole moral ni tampoco en materia de Consumidor. Su existencia, por ende, deberá ser acreditada no obstante las dificultades que ello pueda generar. Y que para el caso que SSa., acoja la indemnización por daño moral solicitada, hace presente que en cuanto

-75-

demanda. Todo ello revela el carácter reparatorio de la indemnización de perjuicios. Que por tanto, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en la Ley 19.496, solicita, se sirva tener por contestada demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada, admitirla a tramitación y definitiva rechazarla en todas sus partes, con expresa condena en costas.

17.- Que el artículo 3 de la Ley 19.496, señala que es derecho básico del consumidor "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor". Por su parte, el propio artículo 20 establece el derecho que en caso de infracción a esta norma tiene el consumidor a reclamar por los daños y perjuicios que su inobservancia le ha provocado.

18.- Que conforme lo analizado en materia de responsabilidad infraccional, al no probarse la falta de idoneidad del producto objeto de la compra y estimándose, como allí se dijo, un daño no atribuible a una conducta reprochable del proveedor los inconvenientes que se describen y fundan la indemnización por daño moral que se reclama, no se accederá a ella. Debe indicarse que la manera en que se produjo y desarrolló la relación de consumo muestra operaciones consentidas por la demandante, quien desecha por segunda vez el bien objeto de la compra sin fundamento ni prueba de la falta de idoneidad del mismo. A su turno, la circunstancia que haya incurrido en gastos, concretamente mandando a confeccionar sillas para una mesa con la que no se contaba, tal y como ya se desarrolló, no permite vislumbrar una relación causal de este inconveniente con una conducta del proveedor, no dándose los requisitos de la indemnización de perjuicios, por lo que se desechará la demanda civil en todas sus partes.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24 , 50 y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos, 7, 9, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287. SE DECLARA:

1. Que no ha lugar a la querella y demanda civil deducidas en autos en contra del proveedor **FALABELLA RETAIL** S.A. por doña MÓNICA ARNOUIL SEGUEL ,como autor de infracciones a la ley 19.496;
2. Que sin perjuicio y de conformidad a lo dispuesto en artículo 50 de la ley 19.496 se dispone que la empresa FALABELLA RETAIL S.A. deje sin efecto la compra efectuada por doña **MÓNICA ARNOUIL SEGUEL** a que se refiere la querella y se proceda a la devolución de la cantidad pagada y del bien, respectivamente, conforme las reglas que regulan el derecho de garantía legal que contempla el artículo 20 de la ley 19.496 en la etapa de cumplimiento del fallo;
3. Que las restituciones pecuniarias que deban hacerse en virtud de la sentencia, serán reajustadas de acuerdo a lo previsto en el artículo 27 de la ley 19.496;
4. Que no se condena en costas a la parte querellante y demandante por estimar tuvo motivo plausible para litiga

Anótese notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 238.914-V

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

22-08-2017
12:14,

12:14,
Jacqueline Parada Moreno

la sentencia definitiva rolante de fojas 68 y siguientes.—
Recibí copia íntegra de ella.—

x

DE POL

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

CERT

Rol N

Temu

EN TEMUCO A 06-10-2017

SIENDO 13:49 ... NAL-

MEDIANTE ... Patricio

Leupon Gomez

LA RESOLUCION QUE ANTECEDE ...

Sentencia definitiva de fojas 68 y siguientes.

X 12.992.223-0

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO

CERTIFICO: que la sentencia definitiva rolante de fojas 68 a 75, en causa Rol N°238.914-V, se encuentra firme y ejecutoriada.-

Temuco, 16 de octubre de 2017.-

ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS.
SECRETARIA TITULAR

CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete.

ROMINA MARTÍNEZ OYARZO
SECRETARIA TITULAR