

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

**Causa Rol N° 7.400-7-2015**

**LAS CONDES**, dieciocho de enero de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 10 y siguientes, doña **Lorena Muñoz Ortiz**, c.i.n° 8.716.141-2, domiciliada en calle La Capitanía N° 274, Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Rip Curl Chile S.A.**, Mall Alto Las Condes, solicitando que dicha empresa le devuelva la suma de \$114.990 por la compra de un reloj que salió defectuoso.

Funda su denuncia en que con fecha 23 de diciembre de 2014 compró en el local de la denunciada ubicado en el Mall Alto Las Condes un reloj marca Rip Curl modelo Tide 6AR504, como regalo para su cónyuge don Edmundo González Donoso. Que, dicho reloj no funcionó, por lo que con fecha 10 de enero de 2015 acudió al local a solicitar el cambio del producto, el cual le fue negado, pero se le ofreció el envío del reloj a taller para su reparación, comprometiéndose la denunciada a entregarle el reloj reparado dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles. Que, transcurrido en exceso el plazo de 15 días, acudió al local a solicitar la entrega de éste, pero le indicaron que el reloj no estaba listo, lo que se repitió en 4 oportunidades, por lo que finalmente exigió la devolución del dinero, lo que hasta la fecha de la presentación de la presente denuncia no había ocurrido. Finalmente señala que, con fecha 22 de marzo de 2015 realizó reclamo ante el Sernac, requerimiento al cual la denunciada no dio respuesta.

A fs. 13, rola presentación de la parte **Muñoz Ortiz**, en la que señala que el representante legal de la empresa denunciada es don Miguel Ángel Khaliliyeth Khamis, rut. 6.595.276-9.

A fs. 15, rola presentación de la parte **Muñoz Ortiz**, en la que señala que el representante legal de la empresa denunciada, don Miguel Ángel Khaliliyeth Khamis, tiene domicilio en calle San Ignacio N° 1.001, piso 3, Centro Empresarial Buenaventura, comuna de Quilicura.

A fs. 20, comparece doña **Lorena Patricia Muñoz Ortiz**, ya individualizada, quien ratifica su denuncia de fs. 10 y siguientes, reproduciendo los hechos allí señalados.

A fs. 23 y siguientes, doña **Lorena Patricia Muñoz Ortiz**, ya individualizada, 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 **Rip Chile S.A.**, representado legalmente por don Miguel Ángel Khaliliyeth Khamis, ambos domiciliados en calle San Ignacio N° 1.001, piso 3, Centro Empresarial Buenaventura, comuna de Quilicura, para que sea condenado al pago de \$264.990, correspondientes a \$114.990 por concepto de daño emergente y a \$150.000 por daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 27 de autos.**

A fs. 35 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte querellante y demandante Muñoz Ortiz, quien ratifica su querrela infraccional y demanda civil de fs. 19 y siguientes, y en rebeldía de la parte querellada y demandada Rip Chile S.A.; rindiéndose la prueba testimonial y 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 Ortiz 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 Rip Curl, no obstante presentar defectos de fábrica y haber solicitado su cambio dentro del plazo de garantía legal correspondiente.

**Segundo:** Que, la parte denunciada RIP CHILE 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 a fs. 35 y siguiente prueba testimonial con la declaración de don Edmundo Alcides González Donoso, testigo no tachado, legalmente examinado y que da razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 a 7, reclamo formulado por la denunciante Muñoz Ortiz ante el Sernac por los hechos denunciados en autos, requerimiento efectuado por Sernac a la denunciada y carta por la cual Sernac informa a la denunciante el cierre del caso debido a que el proveedor no respondió requerimiento; **2)** A fs. 8, copia de Formulario de Recepción de Reclamos N° 10048 efectuado con fecha 10 de enero de 2015; y **3)** A fs. 9, fotografía de reloj de la misma marca y modelo del adquirido por la denunciante; **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 de Rip Curl con fecha 10 de enero de 2015, 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 no funciona, y que éste ingresó a taller sólo 19 días después de comprado.

**Quinto:** Que, asimismo, del análisis de dicho documento, aparece que la denunciada establece como tiempo de respuesta un plazo de 10 días hábiles desde la recepción del producto, y que a la fecha dicha respuesta no ha sido entregada tal como lo expone el testigo González Donoso en su declaración de fs. 35 y siguiente.

**Sexto:** Que, teniendo presente lo anterior, que el artículo adquirido, al momento del reclamo efectuado por la denunciante, se encontraba amparado por la garantía legal establecida en el artículo 20 letra c) de la Ley del Consumidor, la que otorga al consumidor el derecho a optar entre la reparación del bien, o previa su restitución, su reposición o devolución de la cantidad pagada cuando éste presenta deficiencias de fabricación que no lo hacen enteramente para el uso al cual está destinado, esta sentenciadora no puede sino concluir que la denunciada RIP CHILE 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. 10 y siguientes y querrela de fs. 23 y siguientes, interpuestas en contra de **RIP CHILE 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. 23 y siguientes en contra de RIP CHILE 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 RIP CHILE S.A. restituya a la demandante la suma efectivamente pagada por el referido reloj, esto es la suma de \$114.990.

**Décimo:** Que, la demandante señala haber sufrido un daño moral producto del actuar de la demandada el que avalúa en \$150.000, y que correspondería a las molestias y al tiempo que ha tenido que esperar para la solución del problema, incluyendo la vergüenza, ya que el reloj era el regalo de navidad para su marido.

**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 noviembre 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 **RIP CHILE S.A.**, representada legalmente, para estos efectos, por don Miguel Ángel Khaliliyeth Khamis, 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. 23 y ss. por la parte Muñoz Ortiz en contra de **RIP CHILE S.A.**, representada legalmente, para estos efectos, por don Miguel Ángel Khaliliyeth Khamis, obligándosele a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$114.990**, 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.

*Cecilia*

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

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

*Handwritten mark resembling a stylized 'A' or 'M' with a horizontal line extending to the right.*