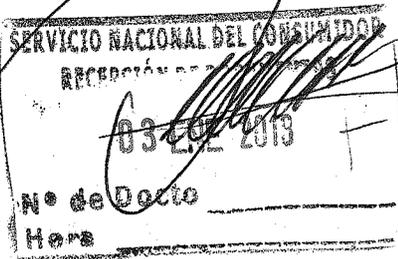




I. Municipalidad de Arica
Primer Juzgado de Policía Local



Causa Rol N° 837-DS-PG

Arica, a treinta de diciembre del dos mil diecisiete.

VISTOS.

Se ha iniciado esta causa por denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios presentada en este Tribunal por **Patricia Andrea Olivares Meisenbichler**, Médico Cirujano, domiciliada en calle Ofragia 67 Las Palmas II de Arica, en contra de **Comercial Pichara SPA**, Rut N° 78.737.870-6, representado legalmente por Patricio Araya B., se ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en 18 de Septiembre N° 299 y/o el Administrador (a) del local, Jefe de Oficina, por infracción a la Ley del Consumidor, conforme a los antecedentes de hecho y derecho detallados en la denuncia y demanda civil, sintetizados en la presente sentencia; Se hace parte Servicio Nacional del Consumidor a fs. 37; Delega Poder la parte denunciante a la Postulante Corporación Asistencia Judicial Gabriela Meza Hernández; Documentos probatorios de la parte denunciante y demandante agregados de fojas 4 a 31 y 60 a 61; Documentos probatorios de la parte denunciada y demandada civil agregados de fojas 50 a 59; Acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba de fojas 68 a 75; Contestación escrita de la parte denunciada y demandada de fojas 62 a 67; Observaciones formuladas por el denunciado y demandado civil, de fs. 80 a 81; Observaciones formuladas y objeción documental de la parte denunciante, a fs. 83 y 84; Certificación de la Secretaria del Tribunal, que no existen diligencias pendientes, a fs. 112; Resolución que ordena traer los autos para fallo a fojas 113 y demás antecedentes producidos.

CONSIDERANDOS.

I. EN CUANTO A LOS HECHOS Y EL DERECHO.

PRIMERO. Que, se ha iniciado esta causa, a fin de determinar la supuesta infracción a la Ley 19.496, cometida por **COMERCIAL PICHARA SPA**, Rol Unico Tributario N° 78.737.870-6, representada legalmente para estos efectos por don Patricio Araya B., ambos con domicilio en 18 de Septiembre N° 299 de Arica, y/o por el Administrador(a) del Local o Jefe de Oficina. Los hechos en resumen,

consistiría que en el mes de enero del 2017, la denunciante concurre a Tiendas Pichara Spa., solicitando asesoría a una dependiente de la Tienda, para adquirir una máquina cortadora de pelo para su perro, que su utilización no provoque daño, y que corresponda al tipo de pelo de su mascota. De esta forma, es que la dependiente le asesora para adquirir una máquina, por un valor de \$ 149.900.-, para ser utilizada personalmente por la denunciante, toda vez que su perro presentaría una cardiopatía, no pudiendo ser sometida a stress y anestesia si concurre a una clínica veterinaria. Sin embargo, con fecha 22 de Enero del 2017, la denunciante al utilizar la máquina cortadora de pelo en su mascota ésta sufre daños de consideración, produciéndose un corte profundo en el lomo flanco izquierdo, siendo atendida en una Veterinaria, para recibir curaciones a las lesiones, además de los medicamentos que tuvo que gastar para combatir la lesión, que le provocaron una descompensación cardíaca y hepática en su perro. Que, deducido reclamo ante el Sernac, éste fue infructuoso, ante la no respuesta del denunciado.

SEGUNDO. Que, a fojas 37 a 38 vta., el Servicio Nacional del Consumidor, Rut N° 60.702.000-0, con domicilio en calle Baquedano N° 343, se hace parte respecto de la denuncia infraccional deducida por doña Patricia Olivares Meinsenbichler, Médico Cirujano, ya individualizada en estos autos, contra Comercial Pichara SPA, indicando que la denunciada presenta reclamo ante el Sernac con fecha 03 de febrero del 2017, reproduciendo los hechos denunciados.

TERCERO. Que, a fs. 68 a 75, se celebra ante este tribunal, audiencia de contestación, conciliación y prueba con la comparecencia de la parte denunciante Patricia O. Meinsenbichler, haciéndose parte Sernac representada por la abogada Yasna Zepeda Lay y la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Egresada de Derecho Gabriela Meza Hernández, y la comparecencia de la parte denunciada y demandada Comercial Pichara SPA, representado por su abogado José Ignacio Palma Sotomayor.

La parte denunciante Patricia Olivares M.: Ratifica su denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1.

La parte de SERNAC: Ratifica su presentación de fs. 37 a 38 vta.,

La parte denunciada y demanda Comercial Pichara SPA.: Contesta por escrito, solicitando forme parte integrante de la audiencia y sean las acciones rechazadas en todas sus partes, con costas, cuyos fundamentos en resumen señala, que la denunciante efectivamente recibió información completa y detallada acerca de las características de la máquina cortadora de pelo que adquiriría, quedando demostrado en estos autos, a través de la declaración

principalmente de la testigo Ximena Nuñez Zapata, quien es dependiente desde hace 10 años en Tienda Pichara Spa, y le constó el producto ofrecido, y sus especificaciones, toda vez que estuvo presente, al igual que quedó demostrado por la declaración de la testigo Makarena Alcayaga, que existe un protocolo de atención a clientes, utilizado para que el cliente se retire de la tienda instruido de su uso.

CUARTO. Que, a fs. 68 y en conformidad a la ley el tribunal llama a las partes a conciliación, la cual no se produce por no existir acuerdo entre las partes. Acto seguido se fija los puntos de pruebas, a fin de probar los hechos denunciados.

II. EN CUANTO A LAS TACHAS.

QUINTO. Que, atendido que el Tribunal debe apreciar las pruebas rendidas en autos en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, y considerando especialmente el hecho que los testigos que han depuesto, corresponden a personas que conocen el producto y detalles técnicos, por lo que las tachas serán desestimadas en todas sus partes, sin costas.

SEXTO. Que, a fs. 68 71 vta., la parte denunciante y demandante civil presenta testimonial de los testigos **Héctor José Muñoz Roca**, C.I. N° 13.863.459-0, Ingeniero en Automatización y Control, domiciliado en Oscar Belmar N° 2288 de Arica y de don **Bastián Tapia Vidal**, C.I. N° 18.869.022-k, Estudiante, con domicilio en Ignacio Vergara N° 643 de esta ciudad, declararon en resumen, lo siguiente:

Que, el testigo presencial **Héctor Muñoz Roca**, declaró que se efectuó la compra con fecha 21 de enero del 2017, de una máquina cortadora de pelo para perros, de un valor promedio \$ 150.000.- así como de una tijera para cortar las motas, que según indica el testigo presencial Muñoz Roca, la vendedora de la tienda entregó información que el producto adquirido cumpliría con los requerimientos solicitados, esto es, que la máquina no produciría daño a la mascota, el tipo de cuchilla sería la adecuada al pelaje, que la máquina no tenía ningún uso especial, que cualquier persona adulta podía utilizarla.

Que, según lo conversado con la denunciante, no hubo ofrecimiento respecto de la devolución y compensación del reclamo. Que aclara, que la denunciante habría conversado en más de una ocasión con la tienda, que siguió conducto regular presentado reclamo a la tienda, y al no dar ninguna solución y respuesta, presentó reclamo ante Sernac. Que, tuvo conocimiento de un contacto telefónico con el Sr. Patricio Araya, quien ofreció que la máquina fuera

chequeada y probada, sin embargo no fue entregada a la tienda para su revisión, por cuanto el reclamo ante el Sernac se encontraba en marcha.

Que, es efectivo que la máquina cortadora de pelo, produjo cortes y lesiones en la mascota de la denunciante, en el costado izquierdo del lomo el día 22 de enero del 2017, que éstos le provocaron infecciones y que fue atendida en la Veterinaria Limarí para efectuar curaciones, controles, exámenes. Que, el testigo sostuvo a la mascota mientras la denunciante utilizaba la máquina, de acuerdo a las indicaciones que había dado la vendedora de la tienda. Que, tiene conocimiento que la mascota tenía problema al corazón, que le consta que es un poco agresiva, que no puede pasar por situaciones de stress y menos ser sedada, por ende, la dueña de la mascota, es la única quien podía cortar el pelo, al ser la única que lo podía tocar. Que, aclara que sujetó a la mascota, se puso guantes, que es la única manera de tomarlo, pero con la dueña, estuvo la mayor parte tranquilo, aclarando que cuando se produjo el corte estaba quieta. Que, pesa entre 3 a 5 kilos. Que, aclara nuevamente, que la dueña es la única que lo puede tocar y hacerle cariño, que la mascota no lo deja mucho acercarse a él, que algo lo conoce, que recibió ciertas mordidas, que el stress de la mascota fue mínimo.

Que, el testigo de oídas **Bastían Tapia Vidal**, señaló tener conocimiento que se produjo la compra de una máquina cortadora de pelos en tiendas Pichara, su valor de \$ 150.000.-, que desconoce los términos de venta entre la vendedora de la tienda y la denunciante, al no encontrarse en el lugar, sin embargo tiene conocimiento que la mascota es inquieta y que trasladarla a una peluquería canina, sería complicado. Que, la máquina cortadora cumplió el objetivo para la cual fue comprada, pero que tomó conocimiento que ésta le provocó cortes, y que los vio.

Que, sostiene que es efectivo que la máquina provocó cortes, que acompañó a los tratamientos de la mascota, que tuvo 3 cortes en el lado izquierdo entre el lomo y la guatita, que pesa alrededor de 12 kilos.

SEPTIMO. Que, a fs. 71 vta., la parte denunciada y demandada presenta testimonial de los testigos **Makarena Lady M. Alcayaga Romo**, C.I. N° 18.218.241-9, Vendedora, domiciliada en Borgoña N° 3798 de Arica y de doña **Ximena Nuñez Zapata**, C.I. N° 10.535.821-0, Vendedora, con domicilio en calle Nueva 1 N° 3425 Block 9 Depto. 303 de esta ciudad, de cuyas declaraciones se desprende:

Que, la testigo **Makarena Alcayaga Romo**, vendedora actual de la tienda Pichara, en resumen declara que se produjo la venta de una máquina cortadora,

marca Oster, por la suma de \$ 149.900.- y una tijera para cortar motas, que han sido capacitados, que se sigue un protocolo de información entregada a los clientes para explicar la manipulación de productos en venta de la tienda, que en el caso de la cortadora de pelo, existen tester para que el cliente pueda ver como es el producto, el líquido y aceite que se utiliza, que incluye un cuchillo estándar, que existen otros tipos de cuchillos según tipo de perro, altura, largo del pelaje, explicados en un cartel informativo, además de incluir en la caja, un manual de uso y que, ninguna máquina sale de la tienda sin ser probada. Que, se instruye al momento de cada compra, que lo ideal es bañar al perro antes del corte, por las motas que generan algunas mascotas. Que adquirió con la compra, una tijera para cortar motas, marca Ricco. Que, la venta promedio de máquinas cortadoras es de una al mes y que en los 4 meses no se ha presentado reclamo alguno. Que, a la fecha de la compra del producto, la testigo no prestaba servicios en la Tienda Pichara. Que, desconoce los requerimientos efectuados por la denunciante, al no encontrarse trabajando en ese entonces.

Que, la testigo declara que el Jefe de Tienda de entonces, Patricio Araya les informó que a la denunciante se le ofreció llevara la máquina para devolución de dinero, sin saber la Tienda, si ésta fue mal manipulada o accidentada. Que, no sabe la fecha exacta de este ofrecimiento.

Que, la testigo **Ximena Núñez Zapata**, quien trabaja hace 10 años como vendedora en la tienda, en resumen declara:

Que, se efectuó la compra de una máquina cortadora de pelo, tipo Golden A6 modelo slim por un valor de \$149.900.- Que, se le entregó a la denunciante toda la información de uso de y de mantención de la máquina, además que debe adquirirse en forma separada los peines de altura -plásticos para darle el largo al corte de la mascota- Le consta el hecho, porque estaba en el local, aunque no hizo la venta. Que, tiene conocimiento que la denunciada fue informada respecto al uso, ya que corresponde a una cortadora profesional, que incluía un manual instructivo del uso de la máquina y un cuchillo N° 10, que es el usual para los cortes de pelo fino, que no daña la piel o provoca cortes, que se le explicó eso, que están los peines de altura. Que, adquirió además un tijera marca Ricco no profesional, para cortar motas. Que, existe un protocolo de venta en la Tienda, aplicable a los productos eléctricos y la máquina sale probada. Que, recuerda que la denunciante necesitaba una máquina para cortar el pelo a su perro, que la vendedora de entonces, le ofreció la Golden A6 SLIM, al tratarse de un modelo más ergonómico, fácil de tomar y liviana.

Además se le ofreció el cuchillo N° 10, que incluye la máquina y los peines de altura que dan los largos de los cortes. Que, la tijera fue adquirida para cortar las motas del perro.

Que, la testigo en comento, declara que cuando hay algún problema con alguna máquina, lo primero es solicitar a la cliente que la lleve a la Tienda para enviarla al Servicio Técnico de Santiago, en Arica no hay, a fin de evaluar si tiene desperfecto o falla, para el cambio por una nueva o la devolución del dinero si la cliente no está conforme. Le consta que a la denunciante se le ofreció la devolución del dinero, cuando fue a la Tienda a reclamar por la máquina, porque estaba presente, y se le solicitó la llevara, por cuanto no estaba en óptimas condiciones supuestamente, la que nunca llevó.

OCTAVO. Que, la parte denunciante y demandante como prueba documental, ratificó los documentos acompañados desde fojas 5 a 31 de estos autos, con citación.

NOVENO. Que, la parte denunciada y demandada como prueba documental, acompaña los documentos individualizados de fs. 50 a 59, con citación.

III. EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS DEDUCIDO POR LA PARTE DENUNCIANTE.

DECIMO. Que, tenido a la vista el Set de 6 fotografías de la caja que contiene la máquina cortadora de pelo, de fs. 51 a 56; y Afiche elaborado por Oster, que contiene Guía de Uso para Cuchillas, de fs. 59, no se aprecia que tales documentos carezcan de integridad, por cuanto no se muestra faltarle parte alguna, no están rasgados o alguna parte ilegible, además el texto de la descripción y uso del producto parece coherente e íntegro, por dichas razones se desechará la objeción de documentos en relación con la falta de integridad. En relación con la objeción por la causal de falta de autenticidad, será desestimado de plano, por no ser alguna de las causales taxativamente enunciadas en el N° 3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil.

DECIMO PRIMERO. Que, con el mérito de los antecedentes allegados en autos, el Tribunal puede establecer lo siguiente:

1.- Que, con fecha 21 de Enero del 2017, la denunciante efectuó la compra de una máquina cortadora de pelo para animales, marca Oster y de una tijera marca Ricco en Tiendas Pichara Spa, por un valor total de \$ 155.890.-, con la finalidad de efectuar directamente por su persona el corte de pelo a su mascota, la cual padece de una cardiopatía, que le impide concurrir a peluquerías caninas y someterse a situaciones de stress.

2.- Que, la denunciante buscó asesoramiento en la tienda Pichara con una vendedora, quien no atestiguó en juicio, solicitando la máquina más idónea para el corte de pelo de su mascota, dada la patología que sufre.

3.- Que, consta en autos, que el producto ofrecido y adquirido correspondía a la cortadora de pelo marca Oster, la cual incluye un cuchillo N° 10 para pelaje normal, además de adquirir una tijera, para el corte de motas.

4.- Que, consta que efectivamente recibió asesoramiento y la certeza en su compra, que el producto adquirido tenía como característica ser ergonómico, de fácil uso, y liviano y podía ser utilizada por cualquier persona adulta.

4.- Que, consta que la denunciante al usar la máquina cortadora el día 22 de Enero del 2017, junto al testigo Héctor Muñoz Roca, quien sujetaba al animal, le provoca un corte en el lado izquierdo, a la altura del lomo, causándole lesiones.

5.- Que, consta que la denunciante reclamó ante la misma tienda, solicitando al jefe de local, quien no declaró en juicio, los gastos realizados por la atención y tratamiento de la mascota, y que la denunciada sólo ofreció se le entregara la máquina cortadora, para remitirla al Servicio Técnico para su revisión, la cual nunca fue entregada a la Tienda.

En conclusión, a juicio de este sentenciador, no ha existido infracción a los derechos del consumidor, por cuanto la denunciante recibió información en detalle de su funcionamiento y aspectos técnicos, distinto a saber, es la responsabilidad en el manejo del producto, del cual no se puede atribuir a una infracción del denunciado. Por lo que, en este punto, es de convencimiento de este sentenciador, que no se ha transgredido el derecho de la consumidora.

Que, consta que efectivamente la Tienda Pichara a través de su Jefe de Local, Patricio Silva ofreció a la denunciante, al momento de reclamar en la tienda, que llevara la máquina cortadora de pelo, a fin de ser revisada por el Servicio Técnico de la Tienda, en Santiago.

Que, la denunciante no llevó el producto a la Tienda, para su revisión.

Que, este Tribunal no emitirá pronunciamiento en cuanto a las otras supuestas conductas del denunciado, invocadas por la Sra. Patricia Olivares como infracción a los artículos 3° letra d), artículo 12°, artículo 23° de la Ley 19.496, toda vez que en la especie, la denunciante por sí ni a través de Servicio Nacional del Consumidor han detallado en qué manera el producto comprado en la Tienda denunciada, no cumpliría con las especificaciones convenidas.

DECIMO SEGUNDO. Que, para la obtención de las conclusiones anteriores, el Tribunal tiene especial consideración, lo señalado por el testigo presencial de la denunciante Héctor Muñoz Roca a fs. 68 vta., quien reconoce "que la

*Indicaciones
de patricio
de muñoz*

Este testigo solo dice que se le ofreció distintos tipos de máquinas, no que se le ofreció una máquina, no que se le ofreció una máquina profesional, respecto del manejo de la máquina.

dependienta del local se presenta como especialista en máquinas de cortes de pelo canino; ofrece dos tipos de máquinas y se inclina por la de mayor valor, explicando que esa sería la máquina que cumpliría con los requerimientos solicitados, y le ofrece cuchillas...”, por lo que a juicio de este sentenciador existe un reconocimiento que la denunciada entregó información respecto del producto adquirido y que éste cumpliría con los requerimientos solicitados...”, por lo que se desechará el argumento de existir vulneración del derecho de la consumidora, consagrado en el artículo 3° letra b); además de lo declarado por testigo Bastián Tapia Vidal de fs. 70 vta. a 71 vta., y declaración de los testigos de la parte denunciada Marakena Alcayaga Romo y Ximena Nuñez Zapata, dependientes de la tienda Pichara Spa, siendo esta última que constata que se le dio la debida información de uso, manipulación y mantención del producto.

DECIMO TERCERO. Que, conforme a lo anterior, se establece que no se transgredió el derecho de todo consumidor a entregar una información veraz al momento de informar debida y veraz de parte de la dependienta de la denunciada, según establece el artículo 3° letra b).

DECIMO CUARTO. Que, Patricia Andrea Olivares Meinsenbichler, en el primer otrosí en su presentación de fojas 1, además deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Tiendas Pichara Spa., ya individualizada por los hechos ya señalados en lo principal y solicita se le indemnice los perjuicios sufridos por los siguientes fundamentos:

Daño Emergente: la suma de \$ 1.187.500, por conceptos:

1.- Costo de la máquina \$ 149.900.-; 2.- Gastos de Locomoción \$ 160.000.-, equivalente a gastos de radio taxi por \$ 5.000.- cada trayecto (ida y vuelta), siendo dos visitas por semana a la veterinaria); Gastos de medicamentos y atención en la veterinaria \$ 877.600.-

Daño Moral: por la suma de \$ 1.000.000.- daños configurados por:

- 1.- Menoscabo psicológico, debido al shock emocional que le ha causado lo vivido.
- 2.- Molestias y pérdida de tiempo.

En definitiva, solicita tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

DECIMO QUINTO. Que, contestando la demanda civil en forma escrita la demandada, según consta de fojas 62 a 67, solicitó el rechazo de las mismas, en todas sus partes, con costas.

DECIMO SEXTO. Que, en autos no se ha determinado la existencia de la responsabilidad infraccional de parte de la denunciada, por tal razón este Tribunal no acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes ponderar y vistos, artículos 1, 2, 2 bis, 12,19,20, 23, 50, 50G, y 61 Ley 19.496, artículos 1, 5, 7, 9, 11, 14, 16 y disposiciones pertinentes Ley 18.287.

DECLARO:

EN CUANTO A LAS TACHAS INTERPUESTAS.

PRIMERO. Que, se rechaza sin costas, las tachas deducidas por la parte denunciante y demandante civil de autos, en relación a los testigos Makarena Alcayaga Romo y Ximena Núñez Zapata, por los fundamentos expresados en la motivación segunda y tercera de la presente sentencia, los que se dan por reproducidos.

EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS.

SEGUNDO. Que, se rechaza la objeción de documentos deducidos por la parte denunciante y demandante, en relación a los documentos acompañados por la denunciada, por las razones que se expresa en el considerando quinto de la presente sentencia, los que se dan por reproducidos.

EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL.

TERCERO. Que, **SE RECHAZA** la denuncia contravencional deducida a fojas 1, por los hechos expuestos en esta sentencia, los cuales no constituirían infracción al artículo 3° letra b) de la ley 19.496, en concordancia con la letra d) y e) del mismo articulado y los artículos 12, 20 letra d) y 23 del mismo cuerpo legal.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS.

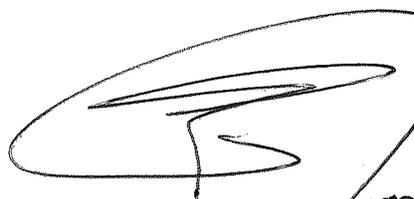
CUARTO. Que, por consiguiente **NO SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 1,

QUINTO. Que, no se condena en costas, por haber existido motivos plausibles para deducirla.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia pronunciada por don GABRIEL AHUMADA MUÑOZ, Juez Titular del Primer Juzgado Policía Local Arica y autorizado por doña CLAUDIA VALENZUELA CARBONE, Secretaria Abogada del Tribunal.

Es copia fiel a su original,


RAÚL IBAÑEZ VERDUGO
RECEPTOR JUDICIAL
03.FNE. 2018


CLAUDIA VALENZUELA CARBONE
SECRETARIA TITULAR



REVISOR GENERAL
MARTÍN RAMÍREZ VILLALBA

1980