

Arica, dos de junio del dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 3 a 5 rola denuncia infraccional deducida por Héctor Alejandro López Rojas, cédula de identidad N° 10.721.584-0, ingeniero de ejecución mecánica, domiciliado en Calle Manuel Matta N° 1822, de Arica, en contra de Eliana Balbina Supanta Huacucano, RUT N° 8.835.721-3, representado legalmente por sí misma, con domicilio en calle Manuel Rodríguez N° 328, de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora y del mismo domicilio de su representada. Funda la denuncia infraccional en que, con fecha 23 de diciembre de 2016, concurrió a Boutique Emily a comprar una patineta eléctrica, después de haber buscado y cotizado en varios locales un regalo para su hija, por lo que aproximadamente a las 11:30 a.m. revisó el artículo, que era nuevo sin uso y lo compró y pagó la suma de \$119.000.- (ciento diecinueve mil peso) y exigió la boleta a la señora encargada del local, indicándole que no podía dársela por estar el artículo rebajado y que le preguntó por la garantía del producto y que cualquier problema lo llevara al local y confió ya que tenía que seguir comprando regalos. Refiere que el regalo quedó embalado en su caja original y envuelto en papel de regalo y dejándolo en arbolito de pascua, que el día 25 de diciembre, su hija abrió el regalo, usó la patineta sin problemas hasta que indicó necesitaba recarga, lo recargó y nuevamente usó la patineta hasta que indicó baja carga, la usó nuevamente, pero, su hija detectó que el aparato se frenaba y pensando que podía ser problema de carga, lo guardaron y cargaron nuevamente. Indica que el día 27 de diciembre usó la patineta, pero, el Smart Whell sólo funcionó unos minutos, lo puso a cargar, comprobaron que encendía la luz indicadora de carga (luz roja), pero, que después ya no cargó más, a pesar de que el indicador mostraba la luz de carga. Señala que el problema le causó una discusión con su hija, quien lloraba porque su regalo no funcionaba, lloró todo el día y por ello le compró otro regalo para remediar el artículo con defecto y realizó doble gasto. El día 28 de diciembre se acercó a conversar con la dueña de Boutique Emily para mostrarle que el artículo había fallado y ver la posibilidad de revisarlo y enviarlo al servicio técnico en Iquique en donde se encuentra su distribuidor, pero, ella indicó que no poseía servicio técnico, que vendía sólo artículos buenos y que él estaba llevándolo malo y que era su problema, que había comprado un producto nuevo y sin detalles, que falló, no lo quería y por eso exigía una revisión o reparación por parte de ellos, pero, la denunciada le recalcó que no tenía garantía y como era un juguete no aplicaba garantía de tres meses como lo dice la ley. Refiere que como no hubo un acuerdo le exigió la boleta para ir a Sernac a realizar su

reclamo y que la denunciada le manifestó que no le daría nada y que tomara las acciones que estimara conveniente, que esta situación le molestó demasiado, ya que desde un comienzo la denunciada le indicó que por cualquier detalle le trajera el producto, pero, al llevarle el producto la denunciada incluso desconoció que había comprado el producto en su local, y que luego de recordarle la forma de pago reconoció que sí lo había hecho, pero, insistió que le había entregado un artículo en buen estado y que él lo llevó malo. Indica que el día 04 de Enero de 2017 realizó el reclamo en Sernac y fue al Servicio de Impuestos Internos a denunciar la no entrega de la boleta al momento de realizar la compra en Boutique Emily. Posteriormente, recibió un correo que indicaba que la persona o dueña del local Boutique Emily no respondió, lo que le molestó aún más. En cuanto a las disposiciones legales, expuso se infringieron los artículos 3 letra b) d) y e), 12, 20 c) f) 21, 23 y 24, todos de la Ley 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y que la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos señalados porque se vulneraron sus derechos como consumidor, atendido a que la empresa le negó su derecho a la garantía legal del producto que presentó fallas y por no darle la opción de cambiarlo, o devolución del dinero, provocando con ello una pena a su hija porque era un regalo de navidad, además de incurrir en otros gastos al comprar otro regalo de navidad para su hija. Solicitó condenar al infractor al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.946, con expresa condena en costas. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Eliana Balbina Supanta Huacucano, RUT N° 8.835.721-3, con domicilio en calle Manuel Rodríguez N° 328, de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora y del mismo domicilio de su representada. En cuanto a los hechos, da por reproducidos los hechos en que funda la denuncia infraccional y sostiene que tales hechos le causaron perjuicios por los que demanda y que son los siguientes: 1.- Daño Emergente: Demanda por la suma total de \$164.000.- correspondientes a \$119.000.- por la devolución del valor de la patineta adquirida, b) \$ 15.000.- por el daño emergente consistente en gastos de traslado para las gestiones de devolución del producto comprado en la tienda denunciada, c) \$ 30.000.- por valor del otro regalo adquirido para su hija; 2.- Daño Moral: Demanda por la suma de \$150.000.- y señala que este daño se configura por los malos ratos que le ha ocasionado esta situación, de ver a su hija con impotencia de no poder jugar con su regalo de navidad que duró sólo dos días ya que al segundo día de uso presentó fallas, pérdida de tiempo en su trabajo por hacer los trámites respectivos para reclamar en Sernac como consecuencia del actuar negligente de la empresa. En cuanto al derecho, funda

la demanda en lo dispuesto por el artículo 3 letra a) b) y e) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Pide, en definitiva, acoger la demanda civil en todas sus partes y condenar a la demandada civil a pagarle la suma de \$ 314.000.- o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 6 rola la resolución del Tribunal que ordenó citar a Eliana Balbina Supanta Huacucano y/o a su administrador o jefe de local conforme a lo dispuesto por el artículo 50D de la Ley N° 19.496, a prestar declaración y que citó a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 7 rola la notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 3 a 5 vta., su proveído de fs. 6, por intermedio de su jefa de local Verónica Supanta, según atestado receptorial.

A fs. 8 a 8 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 9 rola la resolución del Tribunal que ordenó reiterar citación a declarar a Eliana Balbina Supanta Huacucano, bajo apercibimiento de arresto.

A fs. 10 vta. rolan las declaraciones de la denunciada Eliana Balbina Supanta Huacucano.

A fs. 18 rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

Considerando y teniendo presente.

Primero: Que, a fs. 8 a 8 vta., rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Héctor Alejandro López Rojas por sí y la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil Eliana Balbina Supanta Huacucano.

La parte denunciante y demandante civil de ratificó la denuncia y demanda civil en todas sus partes y solicitó sean acogidas, con costas.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia y demanda civil en rebeldía de la parte denunciada demanda civil.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil y recibió la causa a prueba y se fijaron como puntos de ella, los siguientes "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Tercero: Que, la parte denunciante y demandante civil de Héctor Alejandro López Rojas rindió la testimonial de Rubén Henry Cayupi Zegarra quien a fs. 8 a 8 vta., expuso que conoce de la denuncia, son efectivos los hechos, pero, que no estaba presente en la compra, que el día 23 de diciembre de 2016 durante toda la tarde acompañó a su hijo y a Héctor e ingresaron a la tienda que tiene nombre de boutique, que allí Héctor compró una patineta que se propulsa a batería de color rojo, por un valor de \$ 119.000.- con accesorios, que realizada la compra

todo quedó en acuerdo, pero, pasados unos días Héctor le contó que la patineta estaba en mal estado debido a que tenía problemas, no funcionaba como correspondía, la batería no cargaba, que la llevaron a su casa para ver si era problema eléctrico y que no era eso y le pidió a Héctor que no le hiciera nada al producto. Refiere que fueron los tres nuevamente hasta el local donde había comprado, le preguntó él a Héctor si tenía la boleta de la compra, indicándole éste que no porque doña Eliana no se la había entregado argumentando que el producto rebajado, y que una vez en la tienda doña Eliana le dijo que el producto no tenía garantía, que el producto era bueno y que Héctor le pidió solución, ella se negó a la reparación o al cambio del producto. Refiere que la patineta era un regalo de navidad para la hija de Héctor que costó \$ 119.000.- aproximadamente y que en varias oportunidades tomaron locomoción colectiva para ir al centro y se gastó \$10.000.-, además, del daño psicológico por las rabias por la compra del producto.

Cuarto: Que, para acreditar sus asertos, la parte denunciante y demandante civil acompañó formulario de reclamo del SERNAC N° caso R2017O1248718 de fecha 04 de enero de 2017 que rola a fs. 1, fotocopia de comprobante de ingreso petición administrativa del Servicio de Impuestos Internos con fecha de petición 30 de diciembre de 2016 que rola a fs. 2.

Quinto: Que, a fs. 10 vta., rolan las declaraciones de Eliana Balbina Supanta Huacucano, quien expuso que la denuncia y la demanda no son efectivas, que es la propietaria de la tienda "Emily", que el día 23 de diciembre de 2016, siendo las 23:00 horas, Héctor López con una persona más compraron una patineta recargable de la que no recuerda color que vendió por un valor de \$ 119.000.- y que es Zofri y con todos sus accesorios como cable de cargar, folleto de instructivos y la batería incluida, que el cliente probó la patineta y funcionaba de forma correcta, no tenía problemas y que al cliente no se le entregó boleta ya que ese día el local tenía muchas personas en su interior y el cliente no la pidió. Refiere que el cliente regresó a la semana indicando que la patineta estaba en mal estado, no encendía y la batería no cargaba, la que le mostró, pero, que ella indicó que la venta estaba bien hecha y le solicitó el cambio del producto, pero, que ella le manifestó que debía buscar ella un técnico en la Zofri, pero, que el técnico le indicó que los productos por Zofri no tenían cambios. Indica que el cliente le dijo que la patineta era para su hija, pero, quizás la usó una persona adulta y se descompuso, que la patineta es para personas un poco más grande por requerir de equilibrio y maniobrabilidad, que ese día vendió varias patinetas y que sólo este cliente hizo reclamo. Refiere que en el mes de enero de 2017 le llegó una solicitud del Sernac, pero, como no sabe usar internet no respondió y que en el mes de Octubre de 2016 compró en Zofri diez patinetas, las que revisó y

estaban en buen estado y que no hizo la devolución del dinero al cliente, pero, buscaría un técnico en la ciudad de Iquique y que siempre tuvo el ánimo de responder al cliente y que puede hacer la devolución del dinero por la compra de la patineta, pero, con facilidades por tener deudas.

Sexto: Que, es un hecho no controvertido de autos que, con fecha 23 de diciembre de 2016, Héctor Alejandro López Rojas compró una patineta eléctrica, nueva y sin uso, en la Boutique Emily ubicada en Manuel Rodríguez N° 328, de Arica y de propiedad de Eliana Balbina Supanta Huacucano, que al momento de efectuar su compra la proveedora no le otorgó boleta de ventas y servicios, que el día 28 de diciembre de 2017 el denunciante se apersonó al local de la denunciada a exigir la reparación del producto comprado o la devolución del dinero pagado y que la proveedora denunciada se negó a ello, argumentando que el producto no tenía garantía legal.

Séptimo: Que, el artículo 20 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores, dispone en su parte pertinente: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: ...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;....".

Octavo: Que, analizada la prueba rendida en autos por la parte denunciante consistente en el Formulario de Reclamo N° Caso R2017O1248718 del Servicio Nacional del Consumidor, que rola fs. 1 y la testimonial de Rubén Henry Cayupi Zegarra de fs. 8 y 8 vta. y las declaraciones de Eliana Balbina Supanta Huacucano de fs. 10 vta., esta sentenciadora arribó a la plena convicción que el día 28 de diciembre de 2016 la proveedora Eliana Balbina Supanta Huacucano negó el derecho irrenunciable de la triple opción del consumidor derivados de la compra del producto patineta realizada a ésta por Héctor Alejandro López Rojas con fecha 23 de diciembre de 2017, que presentó fallas y anomalías al activar la carga del producto que no fuera enteramente apto para su uso porque no permitió su uso y, consistentes en la reparación gratuita del bien, o previa su restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada por ella, independientemente de la indemnización de los daños que esta situación pudo causar al denunciante, infringiendo con ello el artículo 20 letra c) y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que contiene normas sobre protección a los

derechos del consumidor y, por ello se acogerá la denuncia de fs. 3 a 5 vta. y se condenará a la denunciada.

Noveno: Que, teniendo presente las pretensiones del actor y conforme la prueba aportada por el actor civil consistente en el Formulario de Reclamo N° Caso R2017O1248718 del Servicio Nacional del Consumidor, que rola fs. 1 y la testimonial de Rubén Henry Cayupi Zegarra de fs. 8 y 8 vta. y las declaraciones de Eliana Balbina Supanta Huacucano de fs. 10 vta. y existiendo relación causal entre la infracción que se consigna en el capítulo que precede y los daños alegados por el actor y que el legislador en el artículo 20 de la LDPC contempla este accionar como un derecho irrenunciable a la indemnización adecuada y oportuna de los daños causados frente al incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que el proveedor contrajo al momento de vender el producto, se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 3 a 5 vta. por Héctor Alejandro López Rojas en contra de Eliana Balbina Supanta Huacucano, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$119.000.- correspondiente al precio pagado por la patineta comprada en el local de la demandada, rechazándose, en lo demás, la demanda civil por no haberse acreditado en la oportunidad procesal respectiva su procedencia y monto.

Décimo: Que teniendo presente las declaraciones de la denunciada y demandada civil, la forma que litigó quien quedó rebelde en la audiencia de estilo por su inasistencia de la circunstancia de haber tenido que reiterar el Tribunal la citación a ésta a prestar declaración, esta juez estima que aquella no actuó con motivos plausibles, máxime si desconoció la intención del demandante de cambiar, sustituir o pedir la devolución de la cantidad pagada, alegando incluso que el producto era Zofri y que no tenía garantía, lo que quedó plasmado en su propia declaración de fs. 10 vta. y que, admitido su error, no ofreció lo que legalmente correspondía.

Decimoprimero: Que, no habiendo más antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento Ante los Juzgados de Policía Local y artículo 20 letra c) y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a la denuncia infraccional:

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 3 a 5 vta. por Héctor Alejandro López Rojas en contra de Eliana Balbina Supanta Huacucano.

2.- Se condena a **ELIANA BALBINA SUPANTA HUACUCANO**, 57 años, chilena, casada, comerciante, cédula de Identidad N° 8.835.721-3, domiciliada en Calle Huancavelica N° 1366, de Arica, al pago de una multa de **UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL** por negar el ejercicio de la triple opción del consumidor cuando el producto presenta defecto de calidad o vicio, infringiendo con ello los artículos 20 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal o jefe de local por **CINCO DIAS** de Reclusión Nocturna.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios:

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 3 a 5 vta. por Héctor Alejandro López Rojas en contra de Eliana Balbina Supanta Huacucano, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$119.000.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por el actor civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Señor Secretario del Tribunal.

4.- Se condena en costas a la parte denunciada y demandada civil de Eliana Balbina Supanta Huacucano, por estimarse que no tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 358/AP- 2017.

Dictada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original

Arica, 02 JUN 2017

SECRETARIO

Faint, illegible text covering the majority of the page, appearing to be a document or report.

Es Copia Fiel de su Original
Arca, 03 JUN 2011
SECRETARÍA