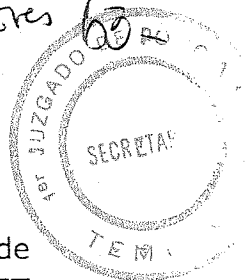


29 DIC. 2017

REGION DE LA ARAUCANIA



Temuco, dos de junio de dos mil quince.-

VISTOS.-

A fojas 10 y siguientes, corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **ROMINA RAYDORET CASTILLO MUÑOZ**, empleada dependiente, domiciliada en Temuco, calle Río Malleco N° 530, en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada por su jefe de local don **GERARDO CASTILLO**.

A fojas 24 y siguientes don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ**, abogado, en representación de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, contesta querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 43 y siguientes, corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogada doña **WILMA NEIRA PADILLA** y de la parte querellada y demandada civil, representada por su apoderada doña **ARANTXA MARÍA RÍOS ECHEVERRÍA**.

A fojas 50 corre acta de exhibición de trozo de la base del producto objeto de autos.

A fojas 62, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que se ha iniciado causa rol N° 231.887, en virtud de querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **ROMINA RAYDORET CASTILLO MUÑOZ**, en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada por su jefe de local, don **GERARDO CASTILLO**, todos individualizados. En cuanto a los hechos señala que el día 18 de marzo de 2014 compró vía internet, una cama NTO WALNUT, con dos veladores y un colchón rosen Ergot, en Tienda Ripley; que el precio pagado por dichos productos se desglosan del modo que sigue: a) por la cama, \$239.990, menos un descuento de \$116.752; b) por el colchón rosen \$129.990, menos un descuento de \$63.238; c) costo de envío \$23.990. Así el precio total de la venta del producto corresponde a un total de \$213.970, que se enteró con el pago de una cuota con tarjeta de la misma tienda, pagada el día 5 de abril de 2014, recepcionando los productos adquiridos en su domicilio el día 21 de marzo de 2015. Sostiene la querellante que el día **24 de marzo de 2015**, mientras se encontraba descansando en su cama, siente un sonido que provenía de la base de la misma y al sacar el colchón se dió cuenta que la tela que cubre la base de la cama se encontraba llena de hongos de un color blanco; que al sacar la tela que cubre la base se percata que se encuentra húmeda, llena de hongos de color blanco y verde, y que además se encontraba quebrada, hongos que claramente se encontraban allí por la humedad del material usado para construir la base de la cama, lo que provocó, afirma, que material cediera y se quebrara; que ante lo ocurrido se dirigió a la Tienda a realizar el reclamo correspondiente, siendo derivada al call center, por haber comprado por internet. Continúa relatando que, efectuado el reclamo, se le informa que tendría solución en el plazo de una semana; transcurrido ese plazo llamó nuevamente para obtener respuesta y se le señaló que debía seguir esperando; que llamó en dos oportunidades más, dándole la misma respuesta; que en una oportunidad el supervisor del área de call center, don Miguel Muñoz, le señaló que irían a retirar los productos a su domicilio, lo que no ha ocurrido. Señala que al indicarle que iban a retirar los productos el día

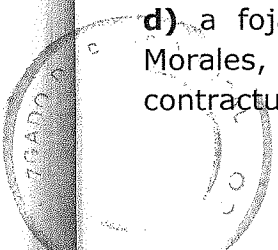


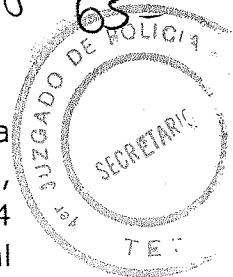


24 de junio de 2014, desarmó la base de la cama y la cual dejó conjuntamente con el colchón en un pasillo de su casa, por lo que desde hace cuatro meses los productos se encuentran obstaculizando el tránsito de su familia y el orden de su hogar, y ella durmiendo en el suelo, lo que le ha afectado en su descanso diario. En cuanto al derecho, señala que los hechos expuestos se encuentran en la hipótesis del artículo 20 de la ley 19.496, e infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la misma ley, el que reproduce, por lo que solicita se condene a la querellada al máximo de la sanción establecida en la ley, con costas.

2.- Que a fojas 24 y siguientes, don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ**, abogado, en representación de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, contesta querella infraccional deducida contra su representada, solicitando el rechazo en virtud de los siguientes argumentos: que el día 18 de marzo de 2014, la querellante adquiere una cama marca NTO Walnut y un colchón marca Rosen, compra hecha en la plataforma de internet de la empresa, por un valor de \$213.970; señala que la cliente efectuó dos compras por internet: a) una de la cama, en la cual iban incluidos los dos veladores y b) un colchón, siendo compras por separado. La cama y los veladores fueron entregado conforme, sin observaciones planteadas en cuanto al colchón. Señala que la cliente ha solicitado la anulación de la compra de ambos productos, mediante la emisión de nota de crédito correspondiente, cuestión que no procede; que el colchón no presenta fallas, no es parte de la venta de la cama, por lo que correspondía generar un cambio en forma separada, cuestión la cual no ha realizado hasta la fecha. Por otra parte, alega que ninguna responsabilidad cupo a su representada en la situación que afectó a la querellante de autos, en su calidad de proveedora - vendedora del producto cuestionado, desde el momento que no ha participado en ninguna de las etapas de elaboración y envasado del antedicho producto, siendo eventualmente el responsable del mismo sólo el proveedor - fabricante. Por lo anteriormente expuesto, solicita se rechace la querella en todas sus partes, con costas.

3.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 1, boleta de ventas y servicios de Comercial Eccsa, Ripley, por un total de \$213.970, consistente en una cama NTO WALNUT, un colchón rosen ergot, y un costo de envío; b) a fojas 2, guía de despacho a nombre de Romina Castillo Muñoz, de fecha 24 de marzo de 2014, por un colchón ergot, de \$120.990; c) a fojas 3, guía de despacho a nombre de Romina Castillo Muñoz, de fecha 21 de marzo de 2014, de una cama PU con dos veladores, WALNUT 2 plazas, por un valor de \$239.990; d) a fojas 4, estado de cuenta de doña Romina Castillo Muñoz, de 20 de marzo de 2014, por un total de \$268.546; e) a fojas 5, recibo de pago, N° de tarjeta xx8700, monto de la cuota \$268.550, de Car S.A.; f) a fojas 6, ticket de centro integral de servicio Ripley Temuco, de fecha 24 de junio de 2014; g) a fojas 7, 8 y 9, fotografías que corresponden a los detalles de la cama, hongos y tablero de madera quebrado; g) a fojas 28 y siguientes, set de 6 fotografías, que dan cuenta de los daños de la estructura de la base de la cama; h) a fojas 32, orden de compra de fecha 18 de marzo de 2014, remitida al correo electrónico de mi representada desde tiendas Ripley; c) a fojas 31, copia de impresión de página web reclamos.cl. que da cuenta de un reclamo de un tercero, que da cuenta de la misma falla por el mismo producto; d) a fojas 30, certificado de atención emitido por don Esteban González Morales, terapeuta holístico, que atendió a doña Romina Castillo por contractura lumbar; e) a fojas 33, original de boleta de ventas y servicios de





Comercial Eccsa, Ripley, por un total de \$213.970, consistente en una cama NTO WALNUT, un colchón rosen ergot, y un costo de envío; **f)** a fojas 34, original de guía de despacho a nombre de Romina Castillo Muñoz, de fecha 24 de marzo de 2014, por un colchón ergot, de \$120.990; **g)** a fojas 35, original guía de despacho a nombre de Romina Castillo Muñoz, de fecha 21 de marzo de 2014, de una cama PU con dos veladores, WALNUT 2 plazas, por un valor de \$239.990; **h)** a fojas 36, original estado de cuenta de doña Romina Castillo Muñoz, de 20 de marzo de 2014, por un total de \$268.546; **i)** a fojas 37, original recibo de pago, N° de tarjeta xx8700, monto de la cuota \$268.550, de Car S.A.; **j)** a fojas 38, original de ticket de centro integral de servicio Ripley Temuco, de fecha 24 de junio de 2014.

4.- Que la parte querellada rinde la siguiente prueba documental, a saber:

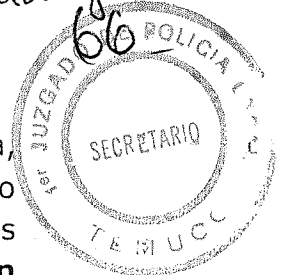
a) a fojas 39, detalle de despacho, fecha de venta 18 de marzo de 2014, fecha de despacho 25 de marzo de 2014, boleta N° 4226404 N° de guía 21150442, que indica nombre de cliente Romina Castillo Muñoz, como dato de despacho se indica cama PU, con dos veladores, dos plazas, tipo de venta internet, estado entregado conforme; **b)** a fojas 40, detalle de despacho fecha de venta 18 de marzo de 2014, fecha de despacho 25 de marzo de 2014, N° de boleta 4226404, N° de guía 21151208, se indica estado entregado conforme, nombre clienta Romina Castillo Muñoz, se indica como dato de despacho colchón ergo 1.5x1.90; **c)** a fojas 41, estado de explicación por internet del por qué no se hace retiro del colchón, de 16 de febrero de 2015; **d)** a fojas 42, copia de detalle de página de internet de Ripley, donde se indica que cama NTO WALNUT, oferta de \$249.990, la promoción incluye cama, dos veladores y claramente indica que no incluye colchón ni textil, esta copia de página tiene fecha de 14 de enero de 2015.

5.- Que la parte querellante rinde prueba testimonial, mediante la declaración, a fojas 46 y siguientes de doña ADRIANA VICTORIA MONCADA QUIDEL, C.N.I. N° 16.948.448-1, 26 años, soltera, estudios medios, vendedora, domiciliada en Temuco, calle Raiman N° 690, quien

previamente juramentada expone que su amiga Romina se compró una cama el 18 de marzo; que todavía le faltaba para cumplir el tercer mes de uso y se quebró la cama; que presentó el reclamo en Ripley para que le pudieran cambiar la cama, le dijeron que le iban a dar una solución, y empezó a llamar porque le dijeron que estuviera llamando; que pasaban las semanas y ninguna solución le dieron, hasta que se llegó a esta instancia y debido a eso como no tenía cama tuvo que dormir en una colchoneta que ella misma le pasó; que empezó a tener dolor de columna porque dormía tan mal y también por el estrés de la situación; que le dije que se fuera a quedar a su casa; que finalmente le terminó vendiendo una cama porque no la podía seguir teniendo en su casa y no podía seguir durmiendo en el suelo. Señala que ahora sufre de colon por esta situación, debido a tanto estrés, además de no tener la cama, ninguna solución le dieron. Finalmente, señala que también estuvo con lumbago, porque dormía muy mal en la colchoneta. Repreguntada la testigo para que diga si ella vio la cama luego de que se quebró la base, señala que sí, que tenía hasta hongos; para que diga de qué material es la base y en qué estado se encontraba, señala que es parecido al cholguan, y se encontraba horrible, mal, aparte de que tenía hongos; para que diga sobre cómo se habría tratado el lumbago, señala que se hizo sesiones de masaje para poder aliviar el dolor o molestia que tenía, por un valor de \$20.000 cada sesión, fueron 10 sesiones. Contrainterrogada la testigo para que diga cómo le consta que al



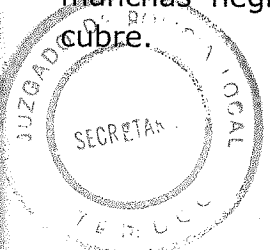
Sesenta 66



FALLO

pasar el tiempo la demandante se percató de la supuesta falla de la cama, señala que porque como se da vuelta el colchón, es que empezó a notar algo raro, como hundido la parte de debajo de la base de la cama, una vez al mes da vuelta el colchón. **Seguidamente, a fojas 47 y siguientes depone don EDWARDS ANDRÉS CORREA PALAVECINO**, C.N.I. N° 13.965.254-1, 33 años, soltero, estudios medios, mercaderista, domiciliado en Temuco, calle Río Malleco N° 530, quien previamente juramentado expone: que es amigo de Romina hace mucho tiempo; que ella compró la cama en marzo, a fines de mes; que ella vive en su casa. Que tiene la costumbre de dar vuelta el colchón, como a un mes, la base se empezó a hinchar, como a doblarse y al otro mes nuevamente se empezó a trisar y se empezó a llenar de hongos. Señala que antes de que cumplieran los tres meses él hizo el primer reclamo, porque para que no se pasaran los tres meses y como ella no alcanzaba por sus turnos, le dijeron que me iban a dar solución como en una semana, le dieron un número de teléfono donde había que llamar, el que le dio a la Romina y ahí empezó a llamar, siempre le decían lo mismo, una semana más, una semana más; que pasó el tiempo y no le dieron solución. Le habían dicho que la cama la iban a retirar, por lo que involucraron el producto ya que ellos así lo pidieron y la dejaron ahí, esperando que la fueran a retirar; que ella empezó a dormir en una colchoneta que había en la casa, durmió un par de días y como era delgada empezó con dolores de espalda, tuvo que ir donde un caballero para que le hicieran unos masajes, después de eso una amiga de ella le vendió un colchón que tenía ella, se lo prestó primero, luego se lo vendió. Repreguntado el testigo para que precise qué es lo que compró Romina, señala compró un combo de una cama, venía la cama con la base y dos veladores; para que diga si puede precisar acerca de los masajes que señala en su declaración, el valor total que pagó por ellos doña Romina, señala que se hizo aproximadamente como 10 masajes, por un valor de \$20.000 cada uno; para que diga si puede señalar si la base de la cama estaba cubierta por algún tipo de tela y el color de la misma, señala que tenía una tela negra, toda la parte de adentro estaba cubierta por esa tela, la que al momento de desarmar la base estaba llena de hongos y húmeda; que la base de la cama era como aserrín prensado. Contrainterrogado el testigo para que diga cómo le consta que la demandante revisó la cama al recibirla, señala que fue él quien recibió la cama, la revisaron y venía bien; para que el testigo diga cómo le consta que la humedad pudo provocar los hongos de la cama, señala que la única forma fue eso, porque en marzo el tiempo está bueno, por lo que tiene que haber venido así la madera, húmeda y seguramente por eso se provocaron los hongos; para que el testigo diga cómo es efectivo que la cama y los veladores debían ser retirados de forma aparte que del colchón, señala que cuando fueron a hacer el reclamo dijeron que iban a retirar todo, no dijeron que iba a ser aparte, sino que iba a ser todo; para que el testigo diga si le consta que la página de internet de la compra en Ripley se indicaba claramente que el combo no incluía colchón, señala que el combo incluía colchón, decía combo base + colchón.-

6.- Que a fojas 50 corre acta de exhibición del trozo del producto objeto de autos, en la que se consigna: que se observa que el trozo de material sólido, de aproximadamente 30 centímetros, se encuentra húmedo, cubierto de un polvo amarillo; que en uno de sus extremos se ven algunas manchas negras pequeñas, que corresponde a material del género que lo cubre.





FALLO

7.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido y no controvertido que el día 18 de marzo de 2014 la querellante, doña ROMINA RAYDORET CASTILLO MUÑOZ, compró mediante la plataforma de internet de RIPLEY, querellada y demandada civil, una cama marca NTO Walnut, por la suma de \$123.238 y un colchón Rosen por la suma de \$ 66.752, más costo de envío por la suma de \$23.990; la que fue recibida por la querellante en su domicilio el 24 de marzo de 2014.

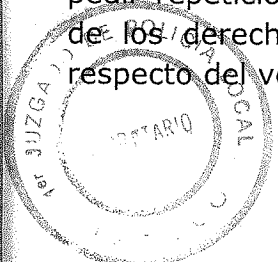
8.- También se encuentra establecido en el juicio, con el mérito de la documental aportada por ambas partes, la exhibición de partes del producto coherentes con las fotografías, como con la testimonial, todos antecedentes descritos en los motivos precedentes, que usándose para los fines adquiridos los productos en cuestión por parte de la consumidora, y encontrándose dentro del plazo de garantía legal, la base de la cama se quebró, presentando, además la aparición de lo que se ha dado en denominar "hongos".

9.- Que se alega por la actora vulneración al derecho de garantía legal y una mala prestación del servicio, pues después de diversas gestiones, si bien logró que acogieran el reclamo, sólo se aceptó dejar sin efecto la venta respecto de la base de la cama y no el colchón, como también y no se ha controvertido, hasta el inicio del juicio, aún no se retiraba la base defectuosa, con el consecuente malestar y perjuicio.

10.- Ante tales antecedentes la empresa querellada alega que no le consta que los hechos hayan ocurrido tal y como los relata el querellante, y en todo caso, que ninguna responsabilidad le cabe en los hechos a su representada, al no haber participado en la elaboración y envasado del producto que se reclama en el presente caso.

11.- Pues bien, para analizar el asunto partamos por indicar que no se ha discutido el plazo de garantía, y, de otro lado, se ha probado que dentro de él, la cama sufrió defectos que la hacen inapta para su uso, y más todavía, constituye un peligro el mantenerlo. Del mismo modo, debe señalarse que si bien, y como alega la defensa, los productos se compraron de modo independiente, no es menos cierto que la base era para el colchón necesario para su utilización y que, en tales circunstancias, debe entender que cumplieron ambos la función de servir de cama para la actora, hasta que se constató la falla. De este modo, es el conjunto de los bienes adquiridos, cama y colchón, es el objeto del acto de consumo, debiendo ser tratados como una sola cosa, atenta la naturaleza indisoluble que tuvieron el tiempo en que se ocuparon y donde, los defectos de uno no pudieron sino influir en la calidad y estado de conservación del otro, como, por ejemplo la humedad y los hongos. Así, la juzgadora no puede estimar que porque la empresa vendió los bienes por separado, no fueran naturalmente destinados a un solo fin, de manera que no es posible concebir el uno sin el otro.

12.- Que, de otro lado, no se admitirá tampoco la defensa, cuando señala que el producto no fue elaborado por ella, desde que conforme las reglas que impone la ley 19.496, contenidas en el epígrafe correspondiente a la "responsabilidad por incumplimiento", las que por su ubicación y naturaleza tienen alcance general, quien responde por la venta de un producto deficiente y no apto para su uso o consumo es el vendedor, sin perjuicio de pedir repetición al fabricante. En efecto, el artículo 22 señala que el ejercicio de los derechos a que dé lugar el incumplimiento se debe hacer efectivo respecto del vendedor. De este modo, no resulta admisible el cuestionamiento



planteado por la defensa a la falta de legitimación pasiva del establecimiento querellado, en estos autos.

13.- Establecidos así los hechos y la responsabilidad que compete en este caso a la querellada, debemos señalar que el artículo 20 de la ley 19.496 señala: *"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", entre otros casos: 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; e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c); y f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine..."*.

14.- Que de la manera relacionada y analizando los antecedentes y pruebas de autos, de acuerdo a la reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha logrado convicción en orden a que el proveedor querellado incumplió con la garantía legal, constitutiva de un derecho irrenunciable del consumidor, al negarle su derecho a dejar sin efecto la compra en su integridad, a lo que se suma que, pese a haberla acogido en parte, nunca prestó el servicio de retiro del producto en un plazo y de modo razonable, ocasionando un perjuicio adicional, significativo de otra infracción a la ley, cual es el artículo 23.-

15.- Que en efecto, dicha disposición establece que "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 debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". En la especie, el negligente servicio post-venta, tanto en la celeridad, como en la ejecución del retiro del producto, incluso según sus términos, supone una actividad claramente deficiente en la prestación del mismo, resultado de una elocuente falta de seguridad, calidad y seriedad.

16.- Así las cosas, aparece fehacientemente establecido, con lo que se ha logrado la convicción en la sentenciadora que la empresa COMERCIAL ECCSA, TIENDAS RIPLEY o cualquiera que sea el nombre que actúe en el campo de sus relaciones de consumo, ha incurrido en infracción a los artículos 20 y 23 de la ley 19.496, por lo que será sancionada de la manera que se señalará.

Al mismo tiempo, en atención a lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 19.496, que establece que el incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción y toda otra medida destinada a zanjar el conflicto, es que se dispondrá igualmente que el proveedor querellado retire, a su costa, los productos objeto de la venta, esto es, la cama y el colchón, conforme a lo analizado en el motivo onceavo.

Por último, de acuerdo a lo establecido en el inciso primero del artículo 24 de la ley 19.496, "las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente". Se agrega en el inciso final de este mismo artículo, que la aplicación de las multas, "el tribunal tendrá



especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor “.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

17.- Que a fojas 13 y siguientes doña **ROMINA RAYDORET CASTILLO MUÑOZ**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A**, representada por su jefe de local don **GERARDO CASTILLO**, en cuanto a los hechos, da por reproducidos los expuestos en la querella infraccional, los que le han originado los siguientes perjuicios: a) daño patrimonial, la suma de \$213.970, por el valor de los productos comprados; b) daño moral: la suma de \$500.000, consistente en la intranquilidad y molestias que le ha provocado esta situación, teniendo que realizar reiterados llamados a la tienda, solicitar permisos en su trabajo, etc. En cuanto al derecho señala que funda su demanda en lo dispuesto en el artículo 3, letra e) de la ley 19.496. Solicita se condene a la demandada al pago de las sumas señaladas, con costas.

18.- Que a fojas 26 y 27 don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ**, contesta demanda civil deducida contra su representada, solicitando su rechazo, con expresa condenación en costas, en cuanto a los hechos fundantes, da por reproducidos los expuestos al contestar la querella. En cuanto a los perjuicios demandados, señala que la demandante debe probar en juicio la existencia de un perjuicio pecuniario, como la relación causa a efecto entre la supuesta infracción y el daño producido.

19.- 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 se le ha provocado.

20.- Que conforme el mérito de los antecedentes, de donde aparece que naturalmente la sucesión de los hechos impide que a estas alturas el derecho legal de garantía surta los efectos para el que se ha establecido en la ley, por lo que su infracción sólo dará lugar a la aplicación de una multa, corresponde que sea resarcida la consumidora en el daño material que reclama, cual es el precio de compra de los productos, accediéndose a esta partida como daño material en su integridad, por las razones referidas en el motivo once.

21.- Que en cuanto al daño moral que se reclama y que describe la demandante como intranquilidad y molestias que le ha provocado esta situación, el Tribunal accederá a su resarcimiento, pues la naturaleza de la infracción, esto es, el irrespeto a un derecho básico del consumidor, como es el de garantía legal; la falta de una debida prestación post-venta, que se tradujo en el no retiro de la cama; como también la necesidad que se tenía por objeto satisfacer con la compra, cual es el descanso diario de la demandante, el que claramente le es significativo en aprecio, pues de otro modo habría comprado un producto menos oneroso, así así lo ameritan. La situación no pudo sin producir aflicción, malestar, frustración y sufrimiento, tanto en la esfera espiritual, como también física que debe ser enmendada por quien la produjo con su actuar contrario al derecho. Debe considerar el proveedor que



el desconocimiento de un derecho básico e irrenunciable supone un elocuente atropello a un derecho subjetivo, que no pudo sino ocasionar en la esfera emocional de la consumidora una afectación negativa de frustración, que corresponde sea paliada por esta vía, por lo que se accederá a resarcir el daño moral al haberse producido y encontrarse probado con los antecedentes, en especial las infracciones cometidas, en la suma de \$500.000.-

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

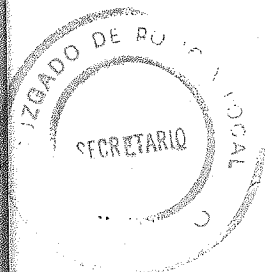
1.- QUE HA LUGAR a la querella infraccional intentada por doña **ROMINA RAYDORET CASTILLO MUÑOZ** en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada para estos efectos por don **GERARDO CASTILLO**, condenándose a este establecimiento como autor de infracción a la garantía legal prevista en la ley 19.496 al pago de una multa de **10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, y al mismo tiempo a efectuar el retiro de los productos objetos de la venta, dentro de décimo día de ejecutoriada la sentencia, conforme lo señalado en el motivo décimo sexto.

2.- QUE HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por doña **ROMINA RAYDORET CASTILLO MUÑOZ** en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada para estos efectos por don **GERARDO CASTILLO**, condenándole a pagar al demandante civil la cantidad de \$ 813.970, con costas.

Esta suma deberá ser reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha de la notificación de la demanda y el mes anterior a la fecha del pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Rol N° 231.887-J

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.



C.A. de Temuco

Temuco, quince de septiembre de dos mil dieciséis.

A fojas 96 y 97: Téngase presente.

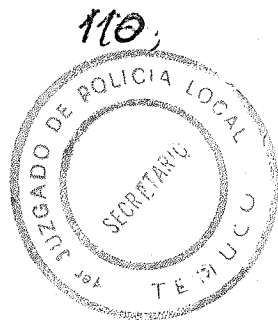
VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y habiéndose incurrido en un evidente error de transcripción en relación al monto de la indemnización de perjuicios referido en la parte considerativa y aquel que consigna finalmente la parte resolutive, **SE CONFIRMA, con costas del recurso** sentencia apelada de fecha dos de junio de dos mil quince, escrita a fojas 63 y siguientes, **CON DECLARACIÓN** de que se rebaja el monto de la indemnización de perjuicios a la suma de \$713.970.- (Setecientos trece mil novecientos setenta pesos).

Regístrese y devuélvase.

NºPolicía Local-219-2015. (sac)





Temuco, veintiuno de noviembre de dos mil dieciséis.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

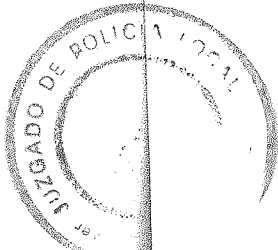
Rol N°231.887-J

Dictó **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular

LA CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL
SECRETARÍA

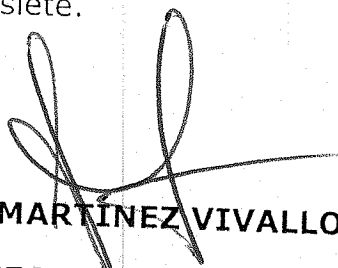
TEMUCO, 22 noviembre de 2016
NOTIFIQUE A DON Rodrigo Gómez
Andrónico
I. RESOLUCION DE FOJA 109
I. CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL
SECRETARÍA

TEMUCO, 22 noviembre de 2016
NOTIFIQUE A DOÑA Wilma Weiss
Paula
I. RESOLUCION DE FOJA 109
I. CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL
SECRETARÍA



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

Temuco, veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete.



ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR