

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

**Causa Rol N° 6.423-7-2015**

**LAS CONDES**, veintiocho de agosto de dos mil quince.

**VISTOS:**

A fs. 2 y siguientes, doña **Irma Otilia Burgos Lepe**, comerciante domiciliada en calle Texas N° 1.136, Recoleta, deduce querrela por infracción a los artículos 3 letras e), 12, 20 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 **Falabella – Joyería Tous**, representado legalmente, para estos efectos, por don Juan Luis Mingo Salazar, ambos con domicilio en Av. Presidente Kennedy N° 5.413, comuna de Las Condes, para que sea condenado al pago de \$500.000 por concepto de daños, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 18 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 10 de noviembre de 2014 compró en el local de la denunciada unos lentes de sol marca Tous por los cuales pagó la suma de \$168.000. Que, dichos lentes traían defectos de fábrica por lo que solicitó a la denunciada la devolución del dinero, o bien, la reparación del producto, a lo que la denunciada le respondió que serían enviados al servicio técnico y que cuando tuvieran una respuesta la llamarían. Que, al no obtener ninguna respuesta concurrió en más de 4 oportunidades al local para preguntar por sus lentes, y que la última vez que lo hizo (febrero 2015), le señalaron que ya habían sido enviados al servicio, pero ello no fue efectivo, manteniendo los lentes, a la fecha, los mismos defectos.

A fs. 9, comparece doña **Irma Otilia Burgos Lepe**, c.i. n° 7.441.556-3, domiciliada en calle Texas N° 1.136, Recoleta, quien ratifica

su denuncia y demanda civil de 2 y siguientes, reproduciendo los hechos allí señalados. Agrega que, los al querer ocupar los lentes se percató que estos se encontraban descentrado, que una de las patillas estaba suelta y sin ajustar, defectos que nunca fueron reparados por la denunciada.

A fs. 11, la parte Burgos Lepe rectifica su demanda civil de fs. 2 y siguientes, en el sentido que el monto total demandado asciende a \$668.000, correspondiente a \$168.000 por el valor de los lentes defectuosos y a \$500.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **rectificación que fue notificada junto con la acción principal a fs. 18 de autos.**

A fs. 16, comparece, por escrito, don Eduardo Madariaga Castro, abogado, en representación de **Falabella Retail S.A.**, quien señala que el producto objeto de la denuncia no presenta fallas que hubieran generado a su representada la obligación de garantía que consagra la ley.

A fs. 21 y siguiente, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la querellante y demandante Burgos Lepe, quien ratifica su querrela infraccional y demanda civil de fs. 2 y siguientes y rectificación de fs. 11, y la asistencia del apoderado de la querellada y demandada Falabella Retail S.A.; rindiéndose la prueba 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 Burgos Lepe sostiene que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra e), 12, 20 y 21 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a efectuar la reparación o la devolución del

dinero pagado por el producto defectuoso adquirido, en la especie unos lentes de sol marca Tous, no obstante presentar defectos de fábrica y haber solicitado su reparación por el servicio técnico correspondiente.

**Segundo:** Que, la parte de Falabella Retail S.A., al momento de contestar la denuncia, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor, por cuanto los lentes materia de autos no presentan fallas que impidan su uso, por lo que consecuentemente tampoco se ha actuado con negligencia ni menos causado menoscabo a la denunciante.

**Tercero:** Que, son hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos, que la denunciante adquirió unos lentes marca Tous en el local de la denunciada ubicado en el mall Parque Arauco con fecha 10 de noviembre de 2014, y que por éstos pagó la suma de \$168.000.

**Cuarto:** Que, se discute en cambio, el hecho de que dichos lentes presenten deficiencias de fábrica y que éstas no permitan que los lentes materia de autos sean enteramente aptas para el uso al cual se encuentran destinados.

**Quinto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1, fotocopia de Certificado de Autenticidad de lentes Tous adquiridos el día 10 de noviembre de 2014; y 2) A fs. 20, copia de Boleta Electrónica N° 34507193 emitida por Falabella Retail S.A. el día 10 de noviembre de 2014, por la suma de \$168.000; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.** Asimismo, la parte denunciante, acompaña como prueba, los lentes de sol materia de la litis.

En tanto la parte denunciada no rindió prueba alguna.

**Sexto:** Que, del examen de los lentes materia de autos, los cuales fueron acompañados al Tribunal por la denunciante, en su cartuchera original, aparece que éstos se encuentran nuevos, sin uso, y que, tanto al probarlos como al ubicarlos en una superficie plana, se puede apreciar clara

y notoriamente que se encuentran descentrados, quedando la patilla izquierda elevada de la superficie plana en unos 0.5 cms. aproximadamente.

**Séptimo:** Que, lo anterior da cuenta de la existencia de una falla de fábrica, que resulta del todo incómoda para quien use los referidos lentes y que, en consecuencia, no lo hace enteramente apto para su uso.

**Octavo:** Que, teniendo presente lo resuelto en el considerando anterior, y que la Ley N° 19.496, establece en sus artículos 20 y 21, el derecho opcional del consumidor de dentro de los 3 meses siguientes a la compra del producto a optar entre la reparación gratuita, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, en una serie de casos, entre los cuales se encuentra el de autos, aparece de manifiesto que la denunciada al no efectuar la reparación del producto cuando le fue solicitada, entre los meses de noviembre de 2014 y febrero de 2015, y negarse, posteriormente, a efectuar la devolución del dinero a la denunciante, actuó de manera negligente y en contravención a lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 23 de la Ley del Consumidor.

**Noveno:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela infraccional de fs. 2 y siguientes, interpuesta en contra de **Falabella Retail S.A.**, representada legalmente por don Juan Luis Mingo Salazar.

**b) En lo civil:**

**Décimo:** 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. 2 y siguientes en contra de Falabella Retail S.A, y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

**Décimo Primero:** Que, esta sentenciadora en lo que respecta a lo solicitado por concepto de devolución del precio pagado por los lentes materia de autos, teniendo presente documento de fs. 20, ordena que Falabella Retail S.A. restituya a la demandante la suma efectivamente pagada por los referidos lentes, esto es la suma de **\$168.000**.

**Décimo Segundo:** Que, la demandante señala haber sufrido un daño moral producto del actuar de la demandada el que avalúa en \$500.000, y señala corresponde a la pérdida de tiempo que sufrió en orden a solucionar los hechos denunciados, y al tiempo en el que se vio imposibilitada de usar los lentes de sol.

**Décimo Tercero:** 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 Cuarto:** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando décimo primero 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 octubre 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 **Falabella Retail S.A.**, representada legalmente por don Juan Luis Mingo Salazar, al pago de una multa de **3 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 2 y ss. por la parte Burgos Lepe en contra de **Falabella Retail S.A.**, representada legalmente por don Juan Luis Mingo Salazar, obligándosele a restituir a la demandante lo cancelado por los lentes materia de autos, previa entrega de éstos por parte de la demandante, esto es la suma de **\$168.000**, suma que debe ser reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo cuarto 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.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

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

**M<sup>a</sup> Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**

