

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

116
DIEZSEIS

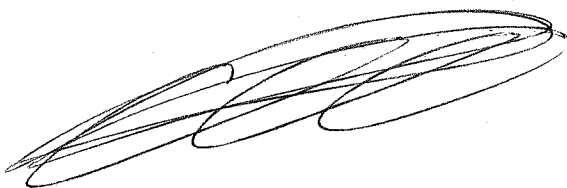
Maipú, veintiuno de septiembre de dos mil quince

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece JESSICA ANDREA MELLADO SANTIBÁÑEZ, técnico en odontología, domiciliada en pasaje Philippi N° 1162, comuna de Talagante, quien deduce denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de MAUI AND SONS S.A., representada para estos efectos por KAREM HURTADO, ambos con domicilio en Avenida Américo Vespucio N° 399, comuna de Maipú, por lo que considera infracción a las disposiciones de la ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que el día 18 de febrero de 2015, compró un calzado escolar en la tienda de la denunciada ubicada en el Mall Arauco Maipú, el que, a la semana de uso, presentó numerosas fallas, por lo que se acercó nuevamente a la tienda a hacer valer la garantía, solicitando el cambio del producto. Agrega que le respondieron que dicho modelo ya no se encontraba en stock, por lo que exigió la devolución del dinero. Le indicaron que dicha devolución sólo podía realizarse transcurridos diez días hábiles, transcurridos los cuales, y sin recibir dicho reembolso, realizó llamados a la tienda, informándosele que hubo inconvenientes en el proceso, y que la operación iba a estar lista el día 17 de abril. Finaliza señalando que a la fecha de la interposición de las acciones, 20 de julio de 2015, aún no recibe la devolución del dinero. Da por infringido por parte de la denunciada el artículo 23 de la ley 19.496, que establece la responsabilidad del proveedor por la negligencia en la venta del bien, causando perjuicios al consumidor.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos, solicitando por concepto de daño directo, las sumas de \$17.900 correspondiente al valor del calzado, \$25.000 por notificación de las acciones, \$26.000 por gastos de bencina y peaje, \$5.000 por lo gastado en llamadas



21 AGO. 2015

telefónicas, \$108.000 por concepto de lucro cesante, correspondientes a cuatro jornadas laborales perdidas, y la suma de \$200.000 por concepto de daño moral, configurado por la incertidumbre y preocupación por no contar su hijo con zapatos para ir al colegio, demandando la suma total de \$382.390-.

2.- A fojas 5, notificación de la denuncia y demanda de autos a MAUI AND SONS S.A., representada para estos efectos por KAREN HURTADO.

3.- A fojas 14, con fecha diecisiete de agosto de dos mil quince, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de JESSICA ANDREA MELLADO SANTIBÁÑEZ, y en rebeldía de la denunciada y demandada MAUI AND SONS S.A., representada por KAREN HURTADO. La actora ratifica ambas acciones y presenta prueba documental y testimonial.

4.- A fojas 15, se decreta autos para fallo, y,

CONSIDERANDO:

1.- En lo infraccional:

PRIMERO: Que JESSICA ANDREA MELLADO SANTIBÁÑEZ denuncia a MAUI AND SONS S.A. por no cumplir la garantía sobre un par de zapatos escolares adquirida por la denunciante en la tienda de la denunciada ubicada en el Mall Arauco Maipú, en el sentido de no cambiar el producto ni reembolsar lo pagado por la consumidora, en razón de fallas y deficiencias presentadas por el producto, a una semana de haber sido adquirido.

SEGUNDO: Que, para acreditar sus alegaciones, la denunciante acompaña los siguientes medios de prueba:

1) A fojas 8, copia de formulario de denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, fechado 21 de abril de 2015.

2) A fojas 9, copia de carta emitida por el Servicio Nacional del Consumidor a la denunciada.

3) A fojas 10, copia de formulario de denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, fechado 4 de junio de 2015.

18
DIECIOCHO

4) A fojas 11, respuesta del Servicio nacional del Consumidor a la denunciante.

5) A fojas 12, formulario de recepción de reclamos realizado en la tienda de la denunciada, que indica el motivo del reclamo y la solución ofrecida por el proveedor.

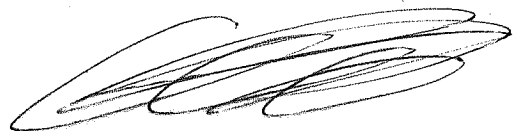
6) A fojas 13, comprobante de pago con tarjeta de débito por la suma de \$19.980, de fecha 18 de febrero de 2015.

7) A fojas 14, testimonio de ANGÉLICA MARÍA SAAVEDRA VALDÉS, quien legalmente juramentada e interrogada, señala que es paciente dental en el lugar en el que trabaja la denunciante, en donde pudo presenciar llamadas telefónicas entre ésta y la denunciada, en las que discutían el reembolso del dinero por el producto, el que no se había realizado. Finaliza señalando que la denunciante le comentó que había comprado unos zapatos que salieron malos, y que al ir a cambiarlos le señalan que ya no quedan en stock y que le devolverían el dinero.

8) Testimonio de JOSÉ LUIS RAMOS LOBOS, quien legalmente juramentado e interrogado, señala que es compañero de trabajo de la denunciante, señala que vio a ésta efectuando llamadas en el trabajo a la tienda de la denunciada por el asunto de los zapatos escolares de su hijo. Agrega que la notaba bien preocupada, y que hasta la fecha no le han devuelto el dinero.

TERCERO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, se ha podido establecer como hecho no controvertido en autos por la denunciada, dada su rebeldía a lo largo del mismo, que la denunciante adquirió un par de zapatos escolares en la tienda MAUI AND SONS ubicada en el Mall Arauco Maipú, producto que, por haber presentado fallas a los pocos días de adquirido, motivó a la denunciante a exigir la garantía de cambio de producto y reembolso de la cantidad pagada al no ser posible lo primero, obligación que la denunciada no ha acreditado haber cumplido a la fecha.

CUARTO: Que el artículo 20 de la ley 19.496, establece que
"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". Por su parte, el artículo 23 inciso primero del mismo cuerpo legal, 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".

QUINTO: Que, en la especie, al no haber dado cumplimiento la denunciada a la garantía legal que ampara al producto adquirido por la denunciante, incurre, a juicio de este sentenciador, en infracción al artículo 20 citado en el considerando anterior, lo que configura la responsabilidad del proveedor establecida en el artículo 23 también citado, por lo que la denuncia de autos deberá ser acogida.

2.- En lo civil:

SEXTO: Que JESSICA ANDREA MELLADO SANTIBÁÑEZ demanda a MAUI AND SONS S.A. por los perjuicios ocasionados con motivo de las contravenciones establecidas en el considerando anterior, demandando por concepto de daño directo, las sumas de \$17.900 correspondiente al valor del calzado, \$25.000 por notificación de las acciones, \$26.000 por gastos de bencina y peaje, \$5.000 por lo gastado en llamadas telefónicas, \$108.000 por concepto de lucro cesante, correspondientes a cuatro jornadas laborales perdidas, y la suma de \$200.000 por concepto de daño moral, configurado por la incertidumbre y preocupación por no contar su hijo con zapatos para ir al colegio, demandando la suma total de \$382.390-.

SEPTIMO: Que las sumas exigidas por la demandante por concepto de daño directo no han sido acreditadas en autos mediante prueba alguna, ya que el comprobante de pago con tarjeta de débito acompañado a fojas 13 de autos, señala como monto pagado una suma diferente a la que la denunciante dice haber gastado por dicho concepto tanto en la demanda de fojas 1 y siguientes, como en el reclamo interpuesto ante el Servicio Nacional del Consumidor y acompañado a fojas 10 de autos, por lo que no le es posible a este sentenciador determinar el monto real del costo del producto cuyo valor exige reembolsar. Tampoco se acreditan los gastos en los que la demandante dice haber incurrido por los otros conceptos señalados, por lo que la demanda de autos por dichos ítems deberá necesariamente rechazarse. En cuanto a lo solicitado por concepto de notificación de la demanda, dicho monto será regulado en cuanto a las costas de la causa, por lo que tampoco será considerado en este aspecto.

OCTAVO: Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ..." basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera..." (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 - 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia, por lo que, de acuerdo a las máximas de la experiencia, no es posible desconocer el stress psicológico que padeció la denunciante a causa del incumplimiento de la demandada de su obligación de respetar la garantía legal sobre el producto defectuoso adquirido por la demandante, por lo que este tribunal, en uso de sus facultades legales, evaluará prudencialmente el perjuicio sufrido por este concepto en la suma de \$100.000.- (cien mil pesos).

NOVENO: Que, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre enero de 2015 y el último día del mes



anterior al del pago efectivo de la indemnización, según la liquidación que practicará la señora secretaria del tribunal.

DECIMO: Que, habiendo sido vencida la parte denunciada y demandada, y atendida su rebeldía durante todo el proceso, ésta deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14,17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a MAUI AND SONS S.A., representada para estos efectos por KAREM HURTADO, al pago de una multa de 2 Unidades Tributarias Mensuales, según lo razonado en el considerando Quinto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

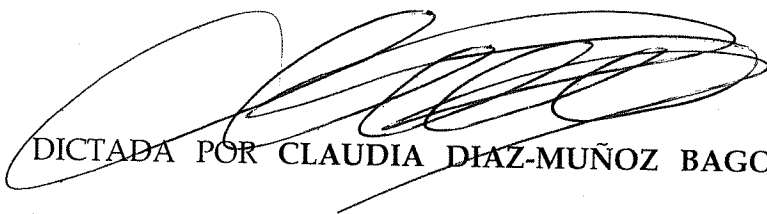
2) Que se acoge la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por JESSICA ANDREA MELLADO SANTIBÁÑEZ en contra de MAUI AND SONS S.A., representada para estos efectos por KAREM HURTADO, sólo en lo que se refiere al daño moral, condenándosele a pagar la suma de \$100.000 por dicho concepto, monto que deberá pagarse debidamente reajustado de conformidad a la variación del IPC desde enero de 2015 a la fecha del pago efectivo de la suma señalada y conforme a la liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

3) Que se condena a la parte denunciada y demandada a pagar las costas de la causa.

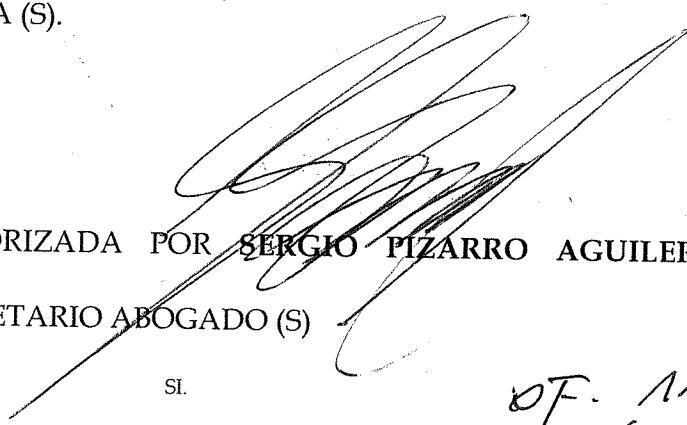
22
veintidos

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 7571-2015



DICTADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI,
JUEZA (S).



AUTORIZADA POR SERGIO PIZARRO AGUILERA,
SECRETARIO ABOGADO (S)

SL

OF. 1186-16
(SENAC)

Ejemplar firmado
mañana, 19/12/15

