

Rol N° 37.921 - 3 - 2015

Vitacura, a trece de junio de dos mil dieciséis

VISTOS,

- Que, a foja 4 y siguientes, **GONZALO ARRIAGA BAHAMONDES**, abogado, en representación de **NORMA ANTONIETA FIGUEROA WÄCKERLING**, C.I. 2.913.262-3, abogada, domiciliada Guardia Vieja 441, departamento 121, comuna de Providencia, deduce denuncia por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **MIELE ELECTRODOMÉSTICOS LIMITADA**, RUT 76.740.630-4, representada legalmente por don **JAIME DURÁN PIZARRO**, ambos domiciliados en Avenida Nueva Costanera N°4055, comuna de Vitacura, **en virtud de los artículos 3 letras b) y e), 12, 20 letra c) y 23 de la ley 19.496**, solicitando se condene a la infractora al máximo de las multas establecidas en la ley, y se ordene la devolución de \$279.993, o la cantidad que SS estime, debidamente reajustadas, con expresa condenación en costas; que, asimismo, solicita se le condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$379.993, a título de daño emergente y daño moral, más reajustes e intereses, con costas, de conformidad a los artículos 3° letra e) y 23 de la Ley 19.496 y 2329 del Código Civil, Ley 18.287;

Acción notificada a fojas 19 y 20 de autos;

- Que, a fojas 22 y siguientes, **MIELE ELECTRODOMÉSTICOS LIMITADA**, representada por **JAIME DURÁN PIZARRO**, por escrito declara que, su representada no ha incurrido en ninguna infracción a la ley 19.496 en relación a la venta del centro de cocina marca Kenwood materia de la querrela infraccional y demanda civil; que efectivamente doña NORMA ANTONIETA FIGUEROA, con fecha 21 de abril de 2015 compró el centro de cocina marca Kenwood, que contaba con un descuento considerable por ser el que estaba siendo usado para ser exhibido en la sala de ventas tal como se le informó a la compradora; que, el precio de mercado del producto, sin descuento, ascendía a \$1.200.000, y el precio de venta a doña Norma fue de \$279.993 por las

razones antes expuestas; que, debido a esta causa, doña Norma recibió la negativa por parte de MIELE, respecto a su solicitud de restitución del precio de compra del producto, ya que conforme el artículo 14 de la ley 19.496, el hecho de vender un producto usado "*eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellos a que hubiere contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada la producto*", por lo que en este caso el comprador solo podrá hacer valer la garantía del producto y no solicitar la restitución del precio del mismo o su reposición; que la propuesta de reparación por parte de MIELE, da cuenta que ésta actuó apegada a la norma y dando cumplimiento a la garantía para todos los productos marca KENWOOD que ha comercializado; que no existe acción por tanto para solicitar la devolución del dinero ni derecho a retracto, por tratarse de una venta inmediata y presencial con toda la información disponible a disposición del consumidor;

- Que, a fojas 29 y siguientes, **MIELE ELECTRODOMÉSTICOS LIMITADA**, representada por el abogado **SEBASTIÁN AUSIN VALENZUELA**, contesta querrela y demanda civil, solicitando sean rechazadas estas en todas sus partes, con expresa y ejemplificadora condenación en costas, de acuerdo a lo siguiente: que es un hecho no controvertido, que el producto cocina Major Titanium Modelo KM 020, se encontraba a la venta con un gran descuento al momento de ser comprado por la denunciante; que el precio de compra al proveedor ascendió a la suma de \$236.708, el precio normal de venta al público era de \$399.990 y el precio de venta a la denunciante ascendió a la suma de \$279.993; que de acuerdo a lo anterior, el producto fue vendido al consumidor final casi al valor costo, con un margen mínimo de \$43.285 y por ende el producto tenía un descuento de un 30%; que la razón del descuento se fundaba en que el centro de cocina fue usado para ser exhibido en vitrina, circunstancia que fue informada a doña Norma de manera expresa antes de efectuarse la compra; que, por esta razón no es de extrañar la negativa de MIELE a la solicitud de restitución del precio de compra del producto, ya que de conformidad al

artículo 14 de la ley 19.496, respecto de los productos usados, se exime al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellos que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto; que de lo expuesto y del artículo 14, se desprenden claramente que doña Norma solo tiene derecho a hacer valer la garantía del producto y no así a solicitar la restitución del precio del mismo o su reposición. De esta forma, la obligación por parte de MIELE, corresponde a respetar la garantía de reparación del producto, hecho que queda probado del relato de la denunciante en su libelo pretensor, por cuanto MIELE, ofreció en repetidas ocasiones reparar el producto; que así, MIELE actuó apegado a las normas y dando cumplimiento a la garantía para todos los productos marca Kenwood que ha comercializado; que, asimismo, tratándose de una venta inmediata y presencial la denunciante no tiene acción para solicitar la devolución del dinero ya que no tiene derecho a retracto; que, en relación a las infracciones que se le imputan a MIELE, esto es, infracción al artículo 3 letra b de la ley 19.496, MIELE, en ningún caso dejó de entregar una información veraz y oportuna sobre el producto, al informársele sobre el descuento, por ser este usado para ser exhibido en vitrina; que tampoco cabe una infracción a esta disposición por cuanto MIELE ha dado pleno cumplimiento al artículo 14 de la mencionada ley y a la garantía del producto, al mostrarse dispuesta a reparar el producto; que tampoco cabe aquí una infracción al artículo 12 de la señalada ley, por cuanto la denunciante no cuestionó los términos, condiciones y modalidades en que se ofreció la entrega de la máquina; a mayor abundamiento la venta y el envío del producto fueron efectuados con total normalidad y siguiendo los cánones de servicio y excelencia que siempre ha caracterizado a MIELE; que, en relación a la supuesta infracción al artículo 20, se hace referencia a lo expuesto precedentemente; por último, en cuanto al artículo 23, sostiene que MIELE no actuó con negligencia ya que, como ya se ha señalado, MIELE ha actuado dando cumplimiento al artículo 14 de la Ley 19.496 y a la garantía del producto; que, en cuanto a la demanda civil, su representada no ha cometido infracción al artículo 3° letra e) de

la Ley 19.496, por lo que no corresponde indemnización alguna a favor de la demandante; que en relación al daño material, la actora reclama la suma de \$279.993, por concepto del valor pagado por la máquina en cuestión; que no corresponde dicha indemnización toda vez que MIELE cumplió con la normativa del artículo 3° letra b, 12 y 14 de la ley 19.496; que, por último en cuanto al daño moral reclamado, la actora habría sufrido este tipo de daño por el “costo del reclamo”; que dicho costo habría sido inexistente de haber tenido la actora un comportamiento apegado a la ley 19.496, es decir, haber solicitado la reparación del producto conforme al artículo 14, y no haber exigido el pago del precio;

- Que, a fojas 51 y siguientes rola, con fecha 07 de abril de 2016, comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del habilitado en derecho **CRISTÓBAL ALEJANDRO SILVA SCHULTZ**, apoderado de la parte querellante y demandante de **NORMA ANTONIETA FIGUEROA WÄCKERLING**, y del abogado **SEBASTIÁN AUSIN VALENZUELA**, en representación de la parte querellada y demandada de **MIELE ELECTRODOMÉSTICOS LIMITADA**; que, ambas partes rindieron prueba documental, que la parte querellante y demandante rindió además prueba testimonial, y que ambas partes realizaron peticiones concretas al Tribunal, según consta en autos;

- Que, a fojas 65, con fecha 06 de mayo de 2016, tuvo lugar la audiencia de absolución de posiciones de la actora, con la asistencia del abogado **CRISTÓBAL ALEJANDRO SILVA SCHULTZ**, por la parte querellante y demandante, del abogado **SEBASTIÁN AUSIN VALENZUELA**, por la parte querellada y demandada, y de la absolvente, **NORMA ANTONIETA FIGUEROA WÄCKERLING**;

- Que, a fojas 70, con fecha 20 de mayo 2.016, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGO:

1.- Que, a fojas 53, el querellado tachó al testigo **HELMUTH GUNTER HEINRICH SCHULTZ HILKER**, C.I. 2.537.927-6, casado, chileno, médico, domiciliado en Las Violetas N°1376, San Pedro de La Paz, Concepción, de conformidad con el artículo 358 N°1, 2 y 6 del Código de Procedimiento Civil;

2.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha del testigo de autos en la parte resolutive del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas dadas por el testigo y en conformidad a las reglas de la sana crítica, éste no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio, y además por ser un testigo presencial de los hechos investigados en autos;

3.- Que, a fojas 54, el querellado tachó a la testigo **GABRIELE ELIZABETH SCHULTZ FIGUEROA**, C.I. 7.065.576-4, casada, chilena, médico, domiciliada en Calicán N°2258, San Pedro de La Paz, Concepción, de conformidad con el artículo 358 N°1, 2 y 6 del Código de Procedimiento Civil;

4.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha del testigo de autos en la parte resolutive del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas dadas por la testigo y en conformidad a las reglas de la sana crítica, ésta no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio, y además ser también un testigo presencial respecto de las comunicaciones que sostuvieron las partes en forma posterior a la compra del producto en cuestión;

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

5.- Que, de los antecedentes acompañados y no objetados, de las pruebas rendidas en autos, y de las alegaciones y defensas de las partes, este sentenciador puede dar por establecidos los siguientes

hechos: **a)** Qué, el querellante de autos, adquirió con fecha 21 de abril de 2015, en la tienda MIELE, ubicada en calle Nueva Costanera N°4055, comuna de Vitacura, la máquina centro de cocina marca Kenwood, modelo Major Titanum, a un precio de \$279.993, precio que tenía incorporado un descuento; **b)** Que, luego, la máquina adquirida por la querellante fue devuelta al querellado por presentar fallas en una perilla y además sólo permitía una velocidad y no las 6 que tenía el producto; **c)** Que, la querellante, a raíz del desperfecto en el producto adquirido, exigió la devolución del precio, y el querellado se negó a tal solicitud ofreciendo sin embargo su reparación;

6.- Que las partes controvierten el derecho de opción que alega corresponderle la querellante, en conformidad al **artículo 20 letra c) de la ley 19.496**, toda vez que el producto presentaba fallas que no lo hacían enteramente apto para el uso a que estaba destinado; que a su vez, el querellado sostiene que tratándose de un producto en exhibición y usado, sólo resulta aplicable el artículo 14 de la mencionada ley, y por ende no le correspondía ejercer el derecho de opción antes mencionado, sin perjuicio de ofrecer su reparación;

7.- Que, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, el querellante y demandante de autos rindió la siguiente prueba documental: **1.-** Mandato judicial acompañado a fojas 2 y siguientes; **2.-** Boleta de compra del producto Kenwood Major Titanium, por un monto de \$279.993.- (Doscientos setenta y nueve mil novecientos noventa y tres pesos), de fecha 21 de Abril de 2015, rolante a fojas 41; **3.-** Carta de respuesta de Miele a correo electrónico enviado por don Cristóbal Silva, de fecha 24 de Junio de 2015, rolante a fojas 42; **4.-** Formulario único de atención de público (Reclamo SERNAC) N° de caso R2015W430117, de fecha 30 de Junio de 2015, rolante a fojas 43; **5.-** Carta del SERNAC dirigida a la querellada, informando que esta dispone de un plazo de 10 días para contestar el reclamo formulado en contra de la empresa, de fecha 02 de Julio de 2015, rolante a fojas 44; **6.-** Carta de SERNAC dirigida a la querellada, reiterando la solicitud de responder al reclamo

presentado, debido a que no hubo respuesta alguna de parte de Miele, de fecha 18 de Julio de 2015, rolante a fojas 45; **7.-** Carta de SERNAC dirigida al consumidor, informando que el procedimiento de mediación fue finalizado por no haber respondido el proveedor en ninguna de las oportunidades en que fue requerido, rolante a fojas 46; y **8.-** Certificado de alumno con observación de Ius Postulandi a favor de don Cristóbal Silva, expedido por la Universidad del Desarrollo, de fecha 24 de Marzo de 2016, rolante a fojas 47;

8.- Que, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, el querellado y demandado de autos, rindió la siguiente prueba documental: **1.-** Copia del boletín promocional en donde consta el precio de mercado del centro de cocina marca Kenwood Major Titanium, modelo KM020, rolante a fojas 48; **2.-** Fotocopia de la factura N° 01020, emitida por DL Chile S.A., proveedor de los productos marca Kenwood, en donde consta el valor costo para Miele del producto objeto del juicio, rolante a fojas 49; **3.-** Copia de fotografía de la caja devuelta por doña Norma Figueroa a las dependencias de Miele. Hacemos presente que en la caja que aparece en dicha fotografía consta el modelo de la máquina que fue vendida a la denunciante, rolante a fojas 50;

9.- Que, teniendo presente **la normativa que regula esta materia, los artículos 3° letra b), 12, 14, y 20 letra c) todos de la Ley 19.496**, que disponen: **Artículo 3°.- “Son derechos y deberes básicos del consumidor: Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”;** **Artículo 12: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”;** **Artículo 14: “Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o**

elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, **se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra.** Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes. **El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.**"; **Artículo 20 letra c):** "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";

10.- Que, de conformidad a las pruebas rendidas en autos por las partes, especialmente a la prueba documental rolante a fojas 41 y siguientes, prueba testimonial de la querellante, rolante a fojas 51 y siguientes, y absolución de posiciones rendida por la absolvente doña NORMA ANTONIETA FIGUEROA WÄCKERLING, a fojas 65, no existe antecedente alguna que indique que el producto adquirido por la querellante se tratare de un producto en exhibición y además usado; es así como la boleta de venta, rolante a fojas 41, no hace referencia alguna a que el producto Kenwood fuere usado y/o se tratare de un producto en exhibición; que, asimismo la carta del Gerente General de MIELE, Sr. Jaime Durán, de fecha 24 de junio de 2015, dirigida al Sr. Cristóbal Silva Schultz, rolante a fojas 42, explica que no puede proceder a la devolución del dinero dado que **"el producto vendido es apto para los**

fin ***que está diseñado y ha pasado más de un mes desde la entrega de dicho producto. Por lo indicado no es posible acceder a esa exigencia.***”; que en ninguna parte de la misma se hace mención a la condición de usado y/o de que fuere exhibido el producto; que de la declaración de los testigos, se encuentran contestes en cuanto a que el producto adquirido era nuevo, sin uso, y que no se le habría advertido a la compradora de su calidad de usado y exhibido en vitrina; es así como don HELMUTH GUNTER HEINRICH SCHULTZ HILKER, a fojas 53, declara: *“En el escaparate vimos un instrumento Kenwood que estaba expuesto y que era barato. Entramos, pedimos carbones y mi señora Norma Figueroa preguntó cuál era la razón de que la máquina era tan barata, y el dependiente nos dijo que Miele estaba vendiendo las últimas máquinas, ya que iban a suspender la venta de esa marca. Decidimos compra una e hicimos enviárnosla a Concepción a domicilio, ya que era demasiado pesada para llevarla en avión.”*;

11.- Que, de lo expresado en el Considerando anterior, como ya se señaló, no existe prueba alguna que permita a este Sentenciador sostener que el producto adquirido en el local MIELE, se trataba de un producto usado; que aun cuando el producto adquirido hubiese estado expuesto en la vitrina, no por ese sólo hecho determina que este haya sido usado por un tercero; que, por otra parte, el artículo 14 de la ley 19.496 es claro al señalar que, para que opere la excepción a la regla contenida en el artículo 20, consistente en el derecho de opción legal que le asiste a un consumidor, es necesario, que se reúnan los siguientes requisitos copulativos: **1.-** que exista conocimiento del consumidor que estamos en presencia de un producto usado; **2.-** que el proveedor debe informar de manera expresa la circunstancia antes mencionada al consumidor, antes de que esta decida la operación de compra; y **3.-** para probar la circunstancia anterior, será suficiente que, en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público se use las expresiones “segunda selección”, “hecho con materiales usados” u otras equivalentes; que el cumplimiento de estas condiciones eximirá al proveedor de las

obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20 de la ley 19.496, sin perjuicio de aquellas que hubiere contraído el proveedor;

12.- Que, así las cosas el querellado, no acompañó en autos como medio de prueba de sus alegaciones, en cumplimiento de lo exigido en la norma del artículo 14 de la ley 19.496, alguna de las medidas dispuestas en dicho artículo para probar la calidad de “usado” del producto vendido al querellante, a que se ha hecho mención en el considerando precedente; reafirma aún más la conclusión a la que ha arribado el Sentenciador, el hecho que el querellado acompaña como medio de prueba el envoltorio del producto marca Kenwood, rolante a fojas 50, en el cual no se puede apreciar ninguna leyenda que haga mención a la calidad de usado del producto;

13.- Que, por otra parte, don Pablo Rodríguez Grez, Abogado y Profesor de Derecho Civil, en su libro “Derecho del Consumidor, Estudio Crítico”, a propósito del artículo 14 de la ley 19.496, página 29, sostiene: *“La norma que comentamos (artículo 14 ley 19.496) parece innecesaria a la luz de las disposiciones de nuestro Código Civil sobre el error sustancial o sobre la calidad esencial del objeto sobre que versa el acto o contrato (artículo 1454). Sin embargo, su utilidad deriva del alcance que debe darse a hechos tan concretos como los descritos en el texto citado. En otros términos, rige el Código Civil plenamente en todo lo que no atañe a los defectos o características aludidas en el artículo 14 de la ley 19.496, pero **tratándose de los hechos especificados en esta disposición especial, si no ha habido información expresa por parte del proveedor, debe considerarse un incumplimiento que compromete la responsabilidad del proveedor, siendo aplicables los artículos 19 y 20 de la misma ley.**”*

14.- Que, nuestros Tribunales Superiores de Justicia, han entendido la importancia de lo regulado en el **artículo 14 en relación con los**

artículos 19 y 20 de la Ley 19.496, y es así como nos encontramos con el fallo de fecha 18 de junio de 2009 del 2° Juzgado de Policía Local de Temuco, confirmado por la Corte de Apelaciones de Temuco, según fallo de fecha 2 de octubre de 2009, Rol 992-2009, comentado en el libro “La Protección de los Derechos de los Consumidores”, de la Fundación Fernando Fueyo, pág. 294, que dispone: *“Sólo comentaremos un fallo en el que un consumidor de la tienda Johnson’s en Temuco, compró una moto a baterías, pagando el precio al contado, como regalo de Navidad para su hijo, la cual no obstante haberle cargado la batería conforme al manual de instrucciones, la Nochebuena no funcionó. En esta compra no se especificó, entre otras cosas, que la moto era de segunda mano o usada. Para el Tribunal **“esta información es fundamental en la toma de decisión del consumidor, constituyendo dicha información un elemento fundamental en las políticas del consumidor.”** El Tribunal agrega que, **“aun cuando fuere efectivo de que se hubiere contado con la publicación de que se trataba de productos de segunda selección sin derecho a devolución o cambio, ello no puede significar que el proveedor, amparado en dicho aserto, y en lo que señala el artículo 14 de la ley 19.496, quede cubierto por un manto de impunidad respecto de cualquier abuso que pueda cometer.”***

15.- Que, luego, de conformidad a los considerandos precedentes, no es posible sostener lo afirmado por el querellado, en cuanto a que el proveedor estaría eximido de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establecen en el artículo 19 y 20 de la Ley 19.496 al tratarse la venta de un producto usado, toda vez que, dicha circunstancia alegada por el querellado no fue probada en juicio en conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1° del mencionado cuerpo legal; que, tampoco resulta plausible sostener que el reclamo materializado ante el proveedor se hubiere realizado fuera de plazo, toda vez que el artículo 21 del mismo cuerpo legal sostiene que, **el ejercicio de los derechos contemplados en los artículo 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses**

siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que este no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor;

16.- Que, en conformidad a los antecedentes acompañados, a las alegaciones de las partes y considerandos precedentes, ha quedado demostrado en autos que, el querellado con su actuar, ha infringido lo dispuesto en los **Artículos 3° letra b), 12 y 20 de la ley 19.4996**; que, en tal orden de ideas, el **Artículo 23 dispone:** “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; y al efecto, el Artículo 24, lo siguiente: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente”;

17.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado, sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él le ha correspondido participación y responsabilidad al denunciado;

18.- Que, de los antecedentes que rolan en autos y atendido además lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287, que señala: *“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”,* y que conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, *“Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.*

19.- Que, en mérito de lo anteriormente expuesto y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos, declaración de las partes, pruebas rendidas en autos, de acuerdo a las reglas de la sana crítica y de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este Sentenciador se ha formado convicción plena respecto a que **MIELE ELECTRODOMÉSTICOS LIMITADA**, RUT 76.740.630-4, representada por su Gerente General, **JAIME DURÁN PIZARRO**, es responsable en los hechos denunciados, al actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad del producto vendido e impidiendo al querellante el ejercicio de su derecho de opción legal, infringiendo con ello las disposiciones contenidas en los artículos 3° letra b), 12, 20, en relación al artículo 23 de la ley 19.496, por lo cual este Sentenciador considera procedente acoger la querrela de fojas 4 y siguientes, y dictar sentencia condenatoria en contra del querrellado;

EN EL ASPECTO CIVIL:

20.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querrellado y los daños producidos al querellante;

21.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, dispone: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a 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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;”*; que el **artículo 50 incisos 1° y 2° del mismo cuerpo legal**, prescribe: *“Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión,*

obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor;

22.- Que, en cuanto al daño emergente reclamado por el querellante, entendiéndolo como todo perjuicio o empobrecimiento real y efectivo experimentado con ocasión del hecho culposo, y habiéndose acreditado en autos, el gasto económico incurrido por el querellante en la adquisición del producto defectuoso, bien que además devolvió y se encuentra en poder del querellado, este Sentenciador dispondrá en su parte resolutive que el querellado deberá pagar al querellante a título de daño emergente la suma que asciende a **\$279.993 (doscientos setenta y nueve mil novecientos noventa y tres pesos)**, suma que deberá ser debidamente reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de marzo del año 2.015, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha devolución;

23.- Que, en relación al daño moral demandado, nuestra doctrina y reciente jurisprudencia, han aceptado mayoritariamente que, el concepto de daño comprende el “perjuicio, dolor o molestia” que se cause, por lo cual, en su significado natural y obvio, debe entenderse no sólo el perjuicio pecuniario sino también el inmaterial que se provoque; que la postura moderna tiende a la protección absoluta de la persona, tanto en su ámbito personal como patrimonial, principio que por lo demás se encuentra consagrado en nuestra Constitución Política, artículos 19 N°1 y 4°; que, de esta forma, resulta ser la postura generalizada en cuanto a la procedencia del daño moral, tanto en

materia de responsabilidad extracontractual como contractual, como así lo han sostenido diversos autores nacionales, entre ellos, Leslie Tomasello Hart, René Abeliuk Manasevich, Ramón Domínguez Águila; que nuestros Tribunales Superiores de Justicia, han adoptado también esta postura en diversos fallos, como se puede apreciar en la sentencia de fecha 2/10/2013, Rol 86074-12, de la Corte Suprema, sentencia de fecha 9/04/2010, rol 6-10, dictada por la Corte de Apelaciones de Coyhaique, y sentencia de fecha 30/11/2009, Rol 33-09, dictada por la Corte de Apelaciones de La Serena;

24.- Que, en cuanto al daño moral demandado, derivado de la infracción incurrida por el proveedor, al actuar el querellado con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del producto vendido e impidiendo al querellante el ejercicio de su derecho de opción legal, lógicamente debió implicar un malestar e incomodidades en el consumidor al no poder disponer del bien en las condiciones para las cuales fue adquirido; que, al efecto además debe considerarse que la demandante tiene su domicilio en la ciudad de Concepción, lo que implicó un desgaste adicional al tener que, por una parte, esperar el envío de la máquina comprada desde Santiago, para luego tener que enviar la misma a Santiago, a efectos de obtener la devolución del precio, junto con la incomodidad de no poder disponer de ella durante dicho tiempo; que, consecuentemente con lo anterior, este Sentenciador dispondrá en la parte resolutive del presente fallo que, el demandado deberá pagar al a la demandante a título de daño moral, la suma ascendente a **cien mil pesos (\$100.000)**;

25.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **marzo del año 2.015**, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, más costas.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículos 3° letra b) y e), 12, 14, 20, 23, 24, 50 incisos 1° y 2° de la ley 19.4996; artículos 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287; y lo señalado en la Ley N° 15.231;

SE RESUELVE

EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que, se desestiman las tachas de los testigos presentados por la querellante a fojas 53 y 54, según lo fundamentado en los considerandos 2 y 4 de esta sentencia.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SEGUNDO: Que, se acoge la querrela infraccional de fojas 4 y siguientes, y se condena a **MIELE ELECTRODOMÉSTICOS LIMITADA**, RUT 76.740.630-4, representada legalmente por don **JAIME DURÁN PIZARRO**, ambos domiciliados en Avenida Nueva Costanera N°4055, comuna de Vitacura, al pago de una multa de **VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en **los artículos 3° letra b), 12 y 20 de la Ley N° 19.496**, de conformidad a lo resuelto en los considerandos 5 a 19 de esta sentencia.

EN MATERIA CIVIL:

TERCERO: Que, se acoge la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 4 y siguientes y se condena a **MIELE ELECTRODOMÉSTICOS LIMITADA**, RUT 76.740.630-4, representada legalmente por don **JAIME DURÁN PIZARRO**, ambos domiciliados en Avenida Nueva Costanera N°4055, comuna de Vitacura, al pago de la suma de **\$379.993 (trescientos setenta y nueve mil novecientos noventa y tres pesos)**, por concepto de **daño emergente y daño moral**, según considerandos 20 a 25 de esta sentencia; que dicha suma deberá reajustarse en la forma establecida en el considerando 25 de este fallo, con costas;

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE JAIME DURÁN PIZARRO, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE MIELE ELECTRODOMÉSTICOS LIMITADA, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR



AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA ABOGADO

