

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 702-5-2016

LAS CONDES, veintinueve de junio de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

A **fs. 6** y ss, doña **Magaly Irene Ramírez Toro**, cédula nacional de identidad número 12.204.373-8, Ingeniero Comercial, con domicilio en Av. Ricardo Lyon 2177, ciudad de Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **Bruma S.P.A., RUT 76.145.365-3, representada para estos efectos por doña Macarena Espinoza y don Germán Arriagada**, todos con domicilio en Bayona 25, Oficina 9, Comuna de Colina, por incurrir en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 15 y 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos de la garantía ofrecida en la boleta de compraventa, al no acceder al cambio de una polera cuya talla es muy pequeña, por otra de mayor tamaño; o bien, por otro producto similar; Interpone a su vez en contra de la denunciada, demanda civil de indemnización de perjuicios, que rectifica a fs. 16, a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$ 50.850.- por concepto de daño material y a la suma de \$ 500.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 19 de autos a don Germán Arriagada, Gerente de Operaciones de Bruma S.P.A.**

A **fs. 20** se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con la presencia de la denunciante y demandante doña Magaly Ramírez Toro, quien ratifica sus acciones y rinde prueba documental, en rebeldía de la parte denunciada y demandada de Bruma S.P.A.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a lo infraccional:

PRIMERO: Que, el artículo 50 B de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley No. 18287, y, a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, la Ley No.18287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará los antecedentes de la causa y prueba documental, rendida en este caso únicamente por la actora, toda vez que citada a prestar declaración indagatoria la parte de Bruma S.P.A., a fin de formular descargos en relación a los hechos denunciados, no comparece, según se certifica a fs. 12, y notificada a fs. 19, de la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra, no se presenta a la audiencia de estilo llevada a efecto a fs. 20, ni rinde prueba alguna en la causa.

SEGUNDO: Que, los antecedentes probatorios que acompaña la actora en apoyo de sus acciones consisten en: **1.-** Copia de Boleta Electrónica 1857 emitida con fecha 8 de agosto de 2015 por Bruma S.P.A., nombre de fantasía October, según se aprecia del documento, correspondiente a la venta de 3 productos, entre ellos una camiseta con estampado de flores Código 14OM91183540 por la suma de \$ 17.950.- (fs. 1); **2.-** Documento emitido por October Parque Arauco en que doña Macarena Espinoza, por October Bruma S.P.A., señala en referencia al producto precedentemente individualizado, que ante sus ojos presenta: “Previo lavado y se acorta la talla”(fs. 2); **3.-** Cartas de fecha 19 y 21 de octubre de 2015, en que consta la respuesta del Jefe de Operaciones de Bruma S.P.A. al Servicio Nacional del Consumidor, en relación al reclamo deducido por la denunciante, señalando que la solicitud de cambio de artículo efectuada por doña Magaly Ramírez Toro en su oportunidad, habría sido denegada “puesto que la prenda no contaba con sus etiquetas originales” (fs. 3 y 4); y, **5.-** Fotocopia de etiqueta correspondiente a la Polera código OCW140M91183540, Talla S, por la suma de \$ 35.900.-; **documentos todos no objetados de contrario.**

TERCERO: Que, a su vez el sentenciador tiene a la vista al momento de sentenciar la polera precedentemente individualizada, que corresponde a una prenda de material liviano, de fondo blanco con estampado de flores en distintos tonos de azul, que a simple vista aparece como nueva, sin uso, con

la etiqueta individualizada en el No. 5.- del considerando que antecede adherida.

CUARTO: Que, según se señala en el considerando primero, encontrándose legalmente emplazada en estos autos, la parte de Bruma S.P.A., no comparece a prestar declaración indagatoria ni a la audiencia de estilo, no formulando defensa ni aportando documento alguno al proceso, con lo cual se estará a lo señalado en las acciones ejercidas por doña Magaly Ramírez Toro, con los documentos que agrega y teniendo a la vista la prenda materia de autos, permite dar por establecido: 1.- Que, doña Magaly Ramírez Toro habría adquirido con fecha 7 de agosto de 2015, en el local ubicado en Av. Kennedy 5413 de Bruma S.P.A., 3 productos, entre ellos, la polera materia de autos, Código 14OM91183540 por la suma de \$ 17.950.-; y, 2.- Que con fecha 4 de septiembre de 2015, habría concurrido llevando la prenda al establecimiento comercial, solicitando cambio de talla, o bien, por otro producto, toda vez que al utilizarla habría constatado que le quedaba pequeña, oportunidad en que no se habría accedido al cambio toda vez que la polera no contaba con su etiqueta original, a lo que habría dado cumplimiento llevándola con fecha 25 de septiembre de 2015, siendo finalmente informada que la prenda no sería cambiada por cuanto había sido lavada, lo que según señala no sería efectivo.

QUINTO: Que, de acuerdo con lo establecido por los artículos 20 y 21 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los derechos de los Consumidores, dentro del plazo de 3 meses siguientes a la fecha de recepción del producto pueden, estos hacer efectiva ante el vendedor la garantía legal, consistente en la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, en caso de que el producto tenga defectos, o bien, no cumpla con las características prometidas en la publicidad, no así porque el producto no fue de gusto del consumidor o porque la talla no era la correspondiente.

SEXTO: Que, según dispone el artículo 21 de la Ley No. 19496, los proveedores pueden vender los productos bajo otra garantía – denominada voluntaria - en cuanto no se contraponga a la garantía legal, pudiendo otorgar también la posibilidad de acceder al cambio de producto cuando la talla no corresponde, siendo de público conocimiento que esta es una modalidad ampliamente utilizada por el comercio, y es lo que se dará por establecido habría ocurrido en la compra de los productos efectuada por la denunciante, por cuanto el cambio de producto no fue negado sobre la base

de que el cambio de talla solicitado en su oportunidad por la denunciante no se encontraba amparado por la garantía legal; En efecto, según consta de la carta de fs. 2, se le responde con fecha 25 de septiembre de 2015, que el producto habría sido lavado, con lo cual se habría acortado la talla, siendo posteriormente la respuesta de la denunciada ante el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo con el mérito de los documentos de fs. 3 y 4, que no se habría accedido al cambio, toda vez que el producto no contaba con su etiqueta original; Que, las explicaciones de la denunciada son desvirtuadas por la denunciante, por cuanto del examen de la polera, esta no aparece con signos de haber sido utilizada y /o lavada, contando además con su etiqueta original adherida, con lo cual, y a falta de prueba en contrario, resulta procedente acoger la denuncia de lo principal de fs. 6 y ss por incurrir Bruma S.P.A. en infracción a lo establecido por el artículo 21 de la Ley No. 19496, al no respetar la garantía otorgada a la polera adquirida por la denunciante.

b) En el aspecto civil:

SEPTIMO: Que, a fs. 6 y ss doña Magaly Irene Ramírez Toro interpone demanda civil en contra de Bruma S.P.A, a fin de que sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño directo y daño moral.

OCTAVO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley No. 19496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material y moral que el incumplimiento de sus normas puede ocasionarle.

NOVENO: Que, en relación a la indemnización solicitada por concepto de daño directo, ésta tiene siempre un carácter de compensatoria, dirigida a reparar la pérdida efectiva y no puede nunca constituir un enriquecimiento sin causa, razón por la cual siendo no controvertido en autos y según aparece en la boleta agregada a fs. 1, que la suma correspondiente al valor de la polera adquirida por la demandante, no devuelta en su oportunidad por la demandada era de \$ 17.950.-, en que se regula la indemnización que deberá ser cancelada a la demandante por éste concepto, debiendo ser restituida la polera a Bruma S.P.A.

DECIMO: 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 Estadística entre el mes de julio

de 2015, correspondiente al mes anterior al de la fecha de adquisición de la polera y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

UNDECIMO: Que, con respecto al daño moral solicitado, en relación a los hechos que motivaron la infracción, atendidas las molestias sufridas por el demandante, entre ellas la de tener que accionar judicialmente a fin de obtener el cumplimiento de la garantía otorgada por la demandada, se estima que una reparación por este concepto se encuentra justificada, regulándose una indemnización de \$ 80.000.-, respecto de la cual no se regularan reajustes ni intereses.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18.287 sobre Procedimiento; y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la denuncia infraccional de fs. 6 y ss en contra de **Bruma S.P.A. representada por doña Macarena Espinoza y/o don Germán Arriagada** y se la condena al pago de una multa de **5 (cinco) Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autora de la infracción del artículo 21 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al no respetar los términos de la garantía con que vendió un producto a la denunciante.

b) Que, se acoge la demanda civil deducida a fs. 6 y ss por **doña Magaly Irene Ramírez Toro en contra de Bruma S.P.A., representada por doña Macarena Espinoza y/o don Enrique Arriagada**, y se le condena a pagar una indemnización de perjuicios por concepto de **daño directo** ascendente la suma de **\$ 17.950.-**, **reajustada** de acuerdo a lo establecido en el considerando décimo del presente fallo, más los **intereses corrientes** para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora; y, la suma de **\$ 80.000.-** por concepto de **daño moral, con costas.**

c) Que, encontrándose la polera materia de autos en custodia en el Tribunal, se otorga a Bruma S.P.A. un plazo de 10 días para proceder a su retiro.

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**

