

Rol N° 12.794-2016-I

Ñuñoa, siete de diciembre de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fs. 3, CAMILO MIROSEVIC VERDUGO, abogado, por sí, con domicilio en Rafael Prado N° 222, Dpto. 144, comuna de Ñuñoa; interpuso denuncia infraccional en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., representada legalmente para estos efectos por RODOLFO PABST CORTÉS, ambos con domicilio en Av. Irarrázaval N° 2928, comuna de Ñuñoa. Funda su acción por infracción a los artículos 20 letras c) y f), y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 01 de abril de este año concurrió al Supermercado LIDER a realizar compras de diferentes artículos, entre los cuales adquirió 38 frascos especieros para uso doméstico. El valor por unidad del producto era de \$1.000, según boleta que acompaña en autos. Agrega que después de unos días, cuando se dispuso a utilizar los elementos mencionados, advirtió que, dado que cada frasco mantiene adosada una parte metálica con orificios y una tapa plástica que cubre aquélla, al retirar ésta se desprende la parte metálica, perdiendo el producto su utilidad porque el frasco se abre completamente y todo el contenido cae. Sostiene que se trata de un defecto de diseño y fabricación del producto, el cual afectaba a la totalidad de dichos frascos. En razón de ello con fecha 04 de junio del año en curso dio cuenta de lo sucedido en la sucursal de la denunciada, a fin de que le devolvieran el dinero, sin embargo, encargados de servicio al cliente le señalaron que por un problema de sistema no podían acceder a su petición. Luego de su visita no ha recibido ningún tipo de comunicación del Supermercado, motivo por el cual entabló la acción pertinente. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación, en virtud de lo establecido en el artículo 3° letra e) de la ley del ramo, dedujo demanda civil en contra del proveedor signado, solicitando que sea condenado a pagar la suma de \$36.000.-, por daño emergente; y \$300.000.-, por daño moral; más reajustes, intereses y costas. Las acciones aparecen válidamente notificadas a fs. 12.

SEGUNDO: Que, a fs. 16, Begonia Carrillo González, abogada, representando a la denunciada Administradora de Supermercados Hiper Ltda., presta declaración por escrito, en virtud de la cual reconoce abierta y voluntariamente que el día en que el Sr. Mirosevic se acercó al local con el objeto de solicitar la devolución del dinero pagado por los productos defectuosos a través de una nota de crédito, "el sistema no funcionó".

CONFORME CON SU ORIGINAL



TERCERO: Que, a fs. 19, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la sola asistencia del denunciante, demandante y también abogado Camilo Mirosevic Verdugo, por sí, en rebeldía de la denunciada y demandada Administradora de Supermercados Híper Ltda. El actor ratificó su libelo íntegramente y solicitó que sea acogido en todas sus partes, con costas. Además, reiteró documentos acompañados a fs. 1 y 2, con citación, los cuales no fueron objetados u observados por la parte contra la cual se hicieron valer. También aporta uno de los especieros defectuosos que adquirió en el Supermercado, siendo custodiado en Secretaría del Tribunal. No rindió prueba testimonial y tampoco formuló peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales, quedando los autos para dictar sentencia.

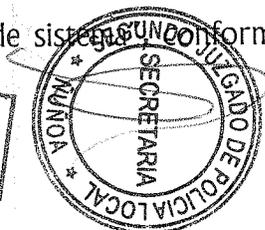
CUARTO: Que, a fs. 20, encontrándose la causa para fallo, la apoderada de la denunciada y demandada opuso incidente de nulidad, sin perjuicio de ello, a fs. 24 y 25, se rechazó la incidencia planteada, ordenándose proseguir con la tramitación de rigor.

QUINTO: Que, en el caso de marras existe un hecho no controvertido, consistente en que don Camilo Mirosevic, con fecha 04 de junio de 2016, concurrió al local de Supermercados LIDER, ubicado en Av. Irarrázaval N° 2928, de esta comuna, y solicitó la devolución del dinero pagado por la compra de 38 frascos especieros, que al momento de ser utilizados para el fin adquirido estos presentaron evidentes fallas de fabricación. Con todo, personal de servicio al cliente dispuesto por la denunciada en dicho establecimiento no accedió a la petición del cliente, por cuanto “el sistema” lo impedía. Lo anterior fue corroborado por la propia denunciada en su declaración indagatoria.

SEXTO: Que, sobre la base de este hecho, la decisión de la litis exige verificar si el proveedor en cuestión respetó y acogió el derecho de opción exigido por un cliente que adquirió un producto defectuoso, solicitando la devolución del dinero pagado; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a la demandada, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos del demandante, en su calidad de consumidor.

SÉPTIMO: Que, en este contexto, habida especial consideración a los documentos aportados al proceso por el demandante, los cuales no fueron objetados ni observados por la demandada, incluyendo el artículo mismo que evidencia las fallas de fabricación que impiden su utilización para el fin al cual fue destinado, teniendo presente, además, el reconocimiento expreso de la demandada en cuanto que el día de la solicitud de devolución del monto de dichos productos defectuosos no se pudo acceder a la petición por “un problema de sistema” conforme a las máximas de la experiencia que

CONFORME CON SU ORIGINAL



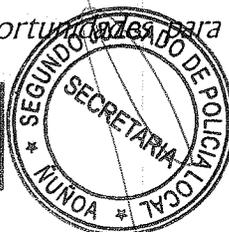
conducen la ponderación crítica de los hechos sometidos a la decisión de un tribunal, en la especie, resulta la existencia de un hecho indubitable, cual es el deficiente servicio prestado por LIDER al momento de la posventa, atribuyendo su actuar negligente a circunstancias ajenas a su voluntad, que sería en este caso la indisponibilidad del "sistema", resultando, entonces, del todo aplicables las normas estipuladas en la ley del ramo y que sancionan la conducta del proveedor, en la medida que aquél no se haga entero y único responsable de su obligación de respetar y acoger el derecho de opción del cliente, desnudando, en suma, sus falencias en este ámbito y, por consiguiente, demostrando que su negligencia causó menoscabo al consumidor afectado.

OCTAVO: Que, en virtud de lo expuesto en los motivos precedentes y acorde a las reglas de la sana crítica, este juzgador ha arribado a la indefectible conclusión que la denunciada, con su actuar negligente ha infringido la normativa de la Ley N° 19.496 y por ende, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

NOVENO: Que, de este modo, fluye que la demandada incurrió en la infracción que contempla el artículo 20, letras c) y f) 12 de la ley del ramo, como asimismo a lo previsto en el artículo 23 del mismo cuerpo legal, al no acceder a la devolución del dinero pagado por un producto defectuoso, faltando a su deber de profesionalidad en razón del giro del negocio que explota; lo que conduce a acoger la demanda en los términos que se expresará a continuación, ante la convincente evidencia de las infracciones en que incurrió la demandada y la existencia de relación causal entre aquéllas y los perjuicios reclamados en la especie.

DÉCIMO: Que, habida cuenta lo anterior, sobre la acción civil incoada en el caso sublite, analizada la prueba documental aportada por el demandante, (i) en relación con el *Daño Emergente*, el actor exige el reembolso del monto pagado por los frascos que presentaban fallas de fabricación. A este respecto cabe consignar que de la boleta de compra tenida a la vista se colige que, efectivamente, la suma pagada por esos artículos asciende al monto de \$38.000.-, aun cuando el demandante reclama \$36.000.-, (Treinta y seis mil pesos), por ende, se deberá devolver esta última suma; y, (ii) respecto al *Daño Moral*, primeramente, es dable puntualizar que éste puede ser definido como *aquél que consiste en el pesar, dolor o molestias que sufre una persona, en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, producto de la conducta negligente o dolosa de otra.* O también, como *aquél que causa la lesión no sólo a bienes como el honor y la privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena*

CONFORME CON SU ORIGINAL



vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros, entre otras metas. Que, las más de las veces, es preciso remarcar insistentemente que todo daño debe probarse, sea patrimonial, sea extrapatrimonial. Así, es fundamental acreditar por los medios legales establecidos que la infracción cometida por Supermercado LIDER ha provocado en el demandante efectos psíquicos emocionales que deban ser reparados. En la especie, queda oportunamente acreditado que el afectado experimentó una serie de inconvenientes atribuibles al actuar negligente de la demandada, tales como: pérdida de tiempo, desinformación y total desamparo por la situación vivida, siendo irrelevante que su reclamo estuviese fundado en que una treintena de artículos - cuya unidad no supera los mil pesos- presentaban desperfectos de origen, los cuales lisa y llanamente no cumplían la función para la cual los adquirió. En este orden de ideas, este juzgador, otorgará la suma de **\$100.000.- (Cien mil pesos)**, por tal concepto.

DÉCIMO PRIMERO: Que, para que la indemnización que esta sentencia manda a pagar sea justa y equitativa, deberá ser reajustada en el cien por ciento de la variación positiva que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, que fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, más el interés corriente desde que esta sentencia esté ejecutoriada.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 20 letras c) y f), 23, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 1437, 2284, 2314 y 2329 del Código Civil; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **ha lugar** a la querrela infraccional de lo principal de fs. 3. En consecuencia, **se condena** a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, representada legalmente por don **RODOLFO PABST CORTÉS**, ambos ya individualizados, **al pago de una multa de 3 U.T.M. (TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496 del Consumidor, por faltar a su deber profesionalidad, actuando con negligencia y causando menoscabo al consumidor.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta en el plazo legal de 5 días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de substitución y apremio, previa certificación de su no pago, por parte de la Secretaría del Tribunal.

CONFORME CON SU ORIGINAL



2.- Que, se acoge la demanda civil del primer otrosí de fs. 3, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., representada legalmente por RODOLFO PABST CORTÉS, ya individualizados, condenándosele a pagar al demandante CAMILO MIROSEVIC VERDUGO, la suma de \$36.000.- (Treinta y seis mil pesos), por concepto de daño emergente; y \$100.000.- (Cien mil pesos), a título de daño moral.

3.- Que, la suma que esta sentencia manda a pagar, deberá serlo reajustada y con el interés señalado en el considerando décimo primero de este fallo.

4.- Que, se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada en forma legal por don RODOLFO PABST CORTÉS, ambos ya individualizados, al pago de las costas de la causa.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 12.794-2016-I



PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA TITULAR.-



