

Santiago, diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1) Libelo de fs. 1 y siguientes, en lo principal del cual don Máximo Patricio Guerrero Rodríguez, cesante, domiciliado en avenida Laguna Sur N°8382, comuna de Pudahuel, deduce querella contravencional contra de TIENDAS HITES, ignora Rut, representada por su gerente general don RICARDO BRENDER, no señala segundo apellido e ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Moneda N° 970, Piso 4, comuna de Santiago, quien infringió los arts. 20 y 23 de Ley N°19.496, fundada, en suma, en que el mes de diciembre del 2015 compró una lavadora y un refrigerador, presentando ambos productos problemas al primer uso, por lo que debió llamar a la empresa, enviándole un técnico para la reparación de los mismos, en circunstancias que no pide eso ya que estos productos los compró nuevos y necesita cambiarlos; concluye la querellante solicitando tener por deducida querella por contravención a la ley del consumidor en contra de la tienda HITES y condenarla al máximo de las multas que establece la ley y al pago de las costas.

2) Demanda el primer otrosí del mismo libelo de fs. 1 y siguientes, deducida por el querellante don Máximo Guerrero Rodríguez, ya individualizado, contra la Tienda Hites, representada por Ricardo Brender ya individualizado más arriba, para que sea condenada a indemnizarle los daños causados por su actuar infraccional; se funda, en suma, en los mismos antecedentes de hecho y derecho que señaló en querella de lo principal, los cuales da por reproducidos, y en la letra e) del art. 3 de la ley N°19.496, tales hechos le han ocasionado un perjuicio por daño emergente por lavadora de \$239.990, más despacho de \$7.990, y por refrigerador \$239.990, más despacho de \$7.990; alega como lucro cesante un sueldo completo y trabajos particulares, como último, por concepto de daño mora, solicita un monto de \$100.000 debido al stress, malos tratos y gastos; concluye el demandante solicitando se acoja su demanda en todas sus partes y se condene a la demandada al pago total de \$879.980 (ochocientos setenta y nueve mil novecientos ochenta pesos), o la que esta juez determine de acuerdo al mérito de autos, más reajustes e intereses y costas.

3) Acta de comparendo de fs. 18, celebrado el trece de abril del año dos mil dieciséis, con la asistencia del querellante y demandante don Máximo Guerrero Rodríguez, por sí, y en rebeldía de la querellada y demandada TIENDAS HITES; el querellante ratifica su libelo de fs. 1 y sgtes. y acompaña 1) Boleta de compra de Lavadora y del Refrigerador, 2) Reclamo efectuado en SERNAC; 3) Respuesta de la Tienda Hites a SERNAC; 4) Copia de la Póliza de Garantía; 6) Copia de los comprobantes de las visitas del Servicio Técnico a su domicilio, servicio técnico que él no había pedido y un DVD de las fotos y videos del técnico a su domicilio; todos dichos documentos fueron acompañados con citación de la querellada, la cual no los objetó.

4) Acta de exhibición de video de fs. 23, que da cuenta que no fue posible visualizar imágenes, e impreso de 2 fotografías de fs 24, agregadas como medida para mejor resolver con citación, sin ser objetados por la querellada.

5) Escrito de fs. 28 de la parte querellada de COMERCIALIADORA S.A, en que piden tener presente lo que allí se señala como una

DESCARGADO

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

15 JUN 2017

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local S

contestación ficta de la demanda, al cual a fs. 30 se provee que se le tiene presente sólo como contestación negativa tácita respecto de los hechos.

6) Resolución de fs. 31 que dispuso los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

I.- SOBRE LA ACCION INFRACCIONAL:

1º) Que el querellante atribuye al proveedor querellado infracción a los artículos 20 y 23 de la Ley N° 19.496 en que habría incurrido al negarse a cambiar los productos que adquirió, toda vez que al usarlos presentarían fallas, atendido que éstos fueron comprados como nuevos, por lo que solicita el cambio de los mismos por otros nuevos.

2º) Que el proveedor querellado se encuentra rebelde en el juicio.

3º) Que de los documentos aportados por el querellante, no objetados por la querellada, por su multiplicidad, consistencia y concordancia, es posible al tribunal establecer los siguientes hechos:

a) Que el 08 de diciembre de 2015 don Máximo Guerrero Rodríguez compró una lavadora marca Mademsa, modelo Evol 17 SXG y un refrigerador marca Fensa, modelo Pro 5800, en tienda Hites de calle Ahumada N° 390 de esta comuna.

b) Que de las guías del servicio técnico respecto de los productos adquiridos aportadas por el querellante y demandante a fs. 16 y 17, no objetadas por la querellada, se infiere que la lavadora y el refrigerador materia de autos presentan fallas, las que son destacadas en el espacio "diagnóstico".

c) Que el querellante, atendido que no aceptó la reparación del producto ya que lo que alegaba era el cambio del producto, cuestión que le fue negada por la querellada, reclamó ante el SERNAC por los hechos ya descritos en su denuncia, dentro del proceso de mediación que efectúa el SERNAC, aquella respondió mediante carta agregada a fs. 12, la que refiere, en suma, que los equipos por los que reclamó el cliente se encuentran evaluados por el servicio técnico y sus funciones se encuentran operativas dentro de los parámetros normales, no detectando falla alguna, según informe técnico de la marca proveedora, Fensa, que adjunta a la carta y que rola a fs. 13.

4º) Que de lo razonado precedentemente, queda establecido que la lavadora y el refrigerador presentaron deficiencias al momento de ser usados, sin que conste que fueron reparados por la querellada, en circunstancias que existiendo una falla en estos productos es el proveedor quien debe acreditar la diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones y, por lo tanto, probar que estas fallas detectadas eran imputable a mal uso o hecho del consumidor, por lo que existiendo una falla no imputable al consumidor, lo que quedó establecido según los documentos de fs. 16 y 17, las que se deben tener por propias del producto vendido, surge para el consumidor los derechos consagrados en el art. 20 de la Ley N° 19.496.

5º) Que, según lo razonado anteriormente, el consumidor ejerció su derecho a cambio del producto, que es uno de los tres que a su elección le concede el art. 20 de la Ley N° 19.496, por cuanto no aceptó la reparación de estos productos, solicitando el cambio de los mismos, lo que no fue aceptado por el proveedor querellado, el cual, al contestar el reclamo interpuesto en el SERNAC, según da cuenta el documento de fs. 12, informa que los productos se encuentran en normal funcionamiento, lo que no fue acreditado en estos autos, de modo que al no haber respetado el derecho de opción del consumidor ante la falla del producto, la querellada ha incurrido en infracción dicha disposición, infracción que ha perjudicado al demandante, al impedirle contar con productos que funcionan

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
15 JUN 2017
Stgo. SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

normalmente, o bien, o bien obtener el reembolso de lo pagado o, por último, recibir nuevos productos, según sea su elección.

6º) Que cabe considerar que conforme a los principios del Derechos del Consumidor y principios generales del derecho, incumbe al proveedor acreditar la diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones, criterio concordante con el claro tenor literal del art. 1547 inciso 3º del Código Civil, que señala *"La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega"*, y con el art. 1698 del mismo cuerpo legal. Como consta en autos, la querellada, que ha sido legalmente emplazada y no compareció en la audiencia de estilo, se encuentra rebelde en el juicio y sin aportar prueba alguna para justificar y legitimar su omisión en el deber de cambiar los productos adquiridos debido a una falla de estos imputable al consumidor ni para sostener que las fallas no existieron o que eran irrelevantes para la funcionalidad de cada producto, configurándose, por ello a su respecto infracción a los arts. 20 y 23 de la Ley N° 19.496 por lo que será sancionada de la forma que se indica más delante.

II.- SOBRE LA ACCIÓN CIVIL:

7º) Que el demandante de autos pretende como daño emergente la suma de \$479.980, que corresponde al valor total del precio pagado por la lavadora y refrigerador y el costo de despacho de los mismos, ascendente a \$15.980; lucro cesante, más \$100.000.- por daño moral, reajustes, intereses y costas.

8º) Que conforme al art. 1698 del Código Civil, incumbe al demandante acreditar la naturaleza y cuantía de los perjuicios reclamados. Al efecto, atendido Los documentos presentados y su concordancia sobre la suma efectivamente pagada por el demandante a la querellada, según boleta de fs.9 y ordenes de servicio técnico de fs. 16 y 17, el tribunal dará por acreditado el daño emergente demandado, valorándolo en la suma de \$495.960, y, por otro lado, no dará lugar a la pretensión por lucro cesante, atendida la falta de prueba sobre su existencia y valoración.

9º) Que para los efectos de la determinación de la existencia de un daño moral sufrido por el demandante a causa de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo la demandante no rindió prueba directa, no obstante, de las presunciones que esta juez puede extraer de los documentos aportados en prueba en la causa y de la existencia de la infracción establecida en el considerando 6º, esta sentenciadora puede presumir fundadamente que se produjo un daño moral para el actor, al efecto se precisa que las presunciones judiciales son un medio de prueba en la legislación común, observando el tribunal que los artículos 14 y 16 de la Ley N° 18.287, en relación con el artículo 1º de esta misma, facultan a los jueces de Policía Local a utilizar todo antecedente probatorio, más allá del catálogo que contempla el procedimiento del Juicio Ordinario de Mayor Cuantía del Código de Procedimiento Civil, que sigue siendo la norma común en nuestro sistema procesal, no obstante la obsolescencia en que se encuentra; de esta manera, la prueba de presunciones judiciales, las máximas de la experiencia y lo público y notorio son antecedentes probatorios en base a los cuales el Juez de Policía Local puede dar por probado los hechos pertinentes y controvertidos de un juicio, incluido el daño moral.

Pues bien, en cuanto a la existencia del daño moral que pudo experimentar el consumidor demandante, en primer lugar, esta sentenciadora debe señalar que no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas y que ellas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo

DESCARGADO

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 15 JUN 2017.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

normal y lógico de los acontecimientos humanos. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la frustración sufrida por el demandante de la legítima expectativa de contar oportunamente con los productos comprados y poder usarlos plenamente, es una experiencia que afecta el curso normal de su vida y provoca una sentida frustración e indignación, situaciones que se agravan con la indiferencia, en este caso, del proveedor ante la falla de los productos, negándose a la restitución de los mismos tras las fallas que presentaban, sobre la cuales no alegó ni acreditó hechos precisos que pudieran liberarle de esa garantía; por otra parte, tener que enfrentar solicitudes y acciones de reclamación ante la misma denunciada, el Servicio Nacional del Consumidor y este tribunal para obtener una solución a la situación de incumplimiento que le ha afectado, y tener que ejercer acciones extrajudiciales y judiciales en resguardo de derechos que la Constitución y la ley le reconocen respecto del demandado, son todas circunstancias que han afectado necesariamente la integridad psíquica y la tranquilidad espiritual del demandante.

Sobre el daño moral del consumidor, resulta pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, derivadas de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios de alto contenido técnico y, en general, distribuidos masivamente por medios de comunicación y redes sociales, entre tales características resulta pertinente mencionar la *confianza* en el proveedor como factor determinante en la formación del consentimiento del acto. En efecto, en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, en particular cuando se trata de productos de altos costo y/o alto contenido técnico o tecnológico ajeno al consumidor -como es la confección de lentes multifocales- éste se ve compelido a "confiar" en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y servicios, "*De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del por qué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella) y establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato específicamente suscripto y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su "calidad de cliente" que con su calidad de contratante en particular....*

El consumidor confía y suscribe el contrato, sin poder obtener toda la información (que no es de fácil acceso, ya sea porque puede ser muy costosa o porque necesita conocimientos profesionales para evaluarla).

En estas situaciones de fuerte asimetría de poder, el comprador queda obligado a confiar en la redacción contractual de la empresa. Es decir, sustituye los altos costos de información por confianza, que es su equivalente funcional.

La confianza constituye, entonces, un recurso jurídico para reducir la necesidad de información y ahorrar los costes que éste implica para el

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo. 15 JUN 2017
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

f 31

consumidor." (Carlos A. Ghersi, "Daño Moral y Psicológico", Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).

Conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado la demandante a la privación del uso de los productos necesarios para su diario vivir, como es una lavadora y un refrigerador, y a la negativa del proveedor denunciado de hacerse cargo de la falla del producto y su restitución por otros en perfecto estado, ello naturalmente debió causar a aquélla un menoscabo relevante en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3° letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal acogerá la suma demandada de \$ 200.000 (doscientos mil pesos).

10°) Que con el objeto que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes de agosto en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la sentencia quede ejecutoriada y más las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes y 1698 y siguientes del Código Civil, arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, art. 170 del Código de Procedimiento Civil, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, **SE RESUELVE:**

UNO: Que se condena a COMERCIALIZADORA S.A., representada por RICARDO BRENDER ZWICK, al pago de una multa de DOCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, equivalente en pesos al mes de su pago, como infractora de los arts. 20 y 23 de la Ley N° 19.496.

DOS: Que se acoge la demanda interpuesta en el otrosí de fs. 1 y siguientes por don MÁXIMO GUERRERO RODRÍGUEZ contra COMERCIALIZADORA S.A o TIENDAS HITES y se condena a ésta a pagar a aquélla la suma de \$695.960.- (SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS) como indemnización de daños y perjuicios, la que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 10° de esta sentencia. 9870 5906 25.2 3.3/10

TRES: Que la querellada y demandada deberá pagar las costas de la causa a la denunciante y a la querellante.

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria titular abogado.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

15 JUN 2017

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

DESCARGADO

ROL 4380-3-15

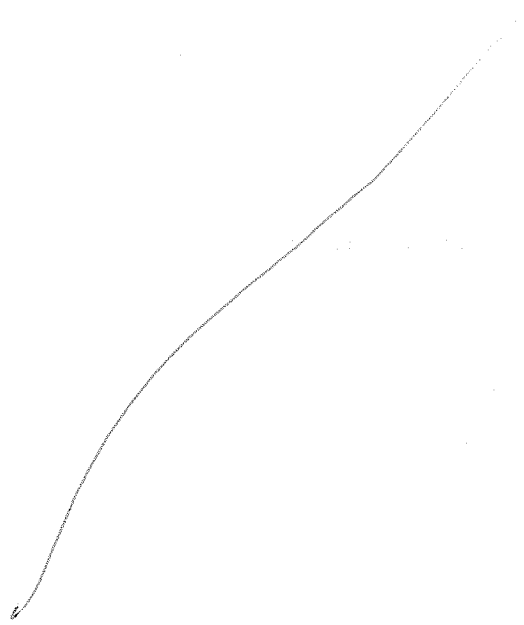
Santiago, a catorce de junio de dos mil diecisiete.

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado Hernández

Secretaria abogada

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 15 JUN 2017
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.



Handwritten text, possibly a signature or a name, located in the lower right quadrant of the page. The text is faint and difficult to read.



Santiago, a catorce de junio de dos mil diecisiete.

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado Hernández

Secretaria abogada

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
19 JUN 2017

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

