SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

REGISTRO DE SENTENCIAS
07 SET. 2017
REGION DE LOS LAGOS

ORD. N° 7896

ANT.: Causa rol N°8.309-2015 (JPM) Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 31 de agosto de 2017.

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N°241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Jorge Patricio Santana Oyarzún con Comercializadora S.A", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de las sentencias de primera y segunda instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Las referidas sentencias, se encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.

HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL * OSORNO *

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
RECIBIDA
PTO. MONTT
RUT: 07 SEP 2017
FONO:

HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

Calle Freire N°727. Piso 2. Osorno – Fono (64) 2223557 – Casilla 846 – Osorno
joaquin.pacheco@imo.cl

APPROVED FOR RELEASE
2001/09/05 : CIA-RDP78B04747A000300110001-8

Osorno, veintiséis de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 7 y siguientes, rola querella infraccional y demanda civil interpuesta por don **JORGE PATRICIO SANTANA OYARZÚN**, empresario, domiciliado en calle Diego de Almagro N° 989, Osorno, en contra de **TIENDAS HITES (COMERCIALIZADORA S.A)**, representado por el jefe de local o tienda, don **RENÉ VARGAS BASTIDAS,** ignora profesión u oficio, ambos con domicilio calle Eleuterio Ramírez N° 1140, Osorno, por haber infringido la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores Nº 19.496, señalando que el día 23 de octubre de 2015, se dirigió a la tiendas Hites, ubicada en calle Eleuterio Ramírez N° 1140 de la ciudad de Osorno, con la finalidad de comprar un chip para su teléfono celular, siendo atendido por un joven, el que le preguntó qué andaba buscando, a lo cual le respondió que quería comprar un chip para su teléfono celular, mostrándole varios, explicándole en términos generales las diferencias entre unos y otros, básicamente, respecto de los valores y los minutos que ofrecían. Agrega que luego el joven, le preguntó la marca y modelo de celular que tenía, respondiéndole que no sabía esa información, yendo a buscar su teléfono a su auto, el que fue revisado por el vendedor, ofreciéndole varios chips que le servían. Indica que dentro de los productos le ofreció uno que le pareció interesante, llamado Chip Virgin Altiplan N° 3, de la empresa Virgin Mobile, el que tenía un valor de $15.000, por lo que decidió comprarlo. Agrega que el vendedor le pidió que fuera a pagar el producto a la caja, mientras procedía a instalarlo en su teléfono celular, pero cuando regresó, el joven le dijo que el chip no funcionaba, y que debía haber un problema con su teléfono, por lo cual lo probó en el teléfono de la empresa, pero tampoco funcionó, indicándole que el chip estaba malo, por lo que había que efectuar el cambio del mismo. Señala que llevó la boleta a la caja para proceder al cambio del producto, mientras el joven instalaba otro, sin embargo, este tampoco funcionó, instalándolo en el teléfono de la

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO 01 SET. 2017
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO

empresa, en el cual si funcionó. El joven le indicó, que activaría el chip en el teléfono de la empresa y luego lo instalaría en su teléfono, pero al probarlo no funcionó, a lo cual el vendedor le dijo que el chip estaba bueno, pero que su teléfono estaba muy viejo. Agrega que solicito la devolución del dinero que pago por el chip, indicándole el vendedor que no se podía devolver el dinero, porque ya se había efectuado la venta, que el producto estaba bueno y que ya había sido activado, y que no era culpa de él, que su teléfono viejo no aceptara el chip que había comprado. Agrega que frente a la postura del vendedor, solicitó hablar con el encargado de la tienda, el que no lo atendió, ante lo cual siguió reclamándole al vendedor, momento en el cual se acercó otro joven que vestía el uniforme de Movistar, el cual gritándole le dijo que dejara de reclamar, faltándole el respeto, diciéndole improperios y amenazándole que si no dejaba de reclamar y se iba de la tienda, le pegaría, momento en que llega un guardia de la empresa Hites, el que lo toma fuertemente del brazo y lo tironea diciéndole que se tenía que retirar del local, de lo contrario lo sacaría a palos, llegando otro guardia que lo controló para que no lo agrediera, viéndose obligado a abandonar Hites. Señala que la querellada con su conducta, infringió lo dispuesto en los artículos 3, 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496 sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores.

Basado en los mismos hechos y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra b), c), d) y e), en relación con el artículo 24 de la Ley 19.496, don Jorge Santana Oyarzun, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de TIENDA HITES (COMERCIALIZADORA S.A), representada don René Vargas Bastidas, solicitando sea condenado a pagarle por concepto de daño emergente la suma de $15.000 por concepto de daño emergente y $5.000.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes e intereses, con expresa condenación en costas. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y confiere patrocinio y poder al abogado Miguel Flores Vásquez.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO

A fojas 19, rola declaración indagatoria prestada por don René Vargas Bastidas, gerente de Tiendas Hites, el que señala que comparece al Tribunal, con el objeto de señalar que no tiene mayores antecedentes sobre la denuncia formulada en autos. Agrega que fue informado por el guardia de seguridad que tuvo un altercado con un cliente, el que le indica que fue amenazado por el cliente para ser golpeado fuera de la tienda.

A fojas 21 y 28, rola notificación por cédula a don René Vargas Bastidas en representación de Tiendas Hites, de la querella infraccional y demanda civil de fojas 7 y siguientes.

A fojas 29, la parte querellante y demandante civil, presenta lista de testigos.

A fojas 46 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil don Miguel Flores Vásquez y el apoderado de la parte querellada y demandada civil don Andrés Heuffemann Grob. La parte querellante y demandante civil, ratifica su querella infraccional y demanda civil, solicitando se de lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil contesta querella infraccional mediante minuta escrita que se agrega a fojas 36 y siguientes, solicitando su rechazo, señalando que lo cierto, es que el señor Santana llegó el día 22 de octubre de 2015, al módulo de Virgin Mobile ubicado en la tienda Hites de Osorno, con el fin de adquirir un chip de esta compañía, siendo atendido por la vendedora Carola Gallardo, la que le explica que la promotora de Virgin Mobile se encontraba en horario de colación, señalando el cliente a viva voz, que por qué le dan tanto de colación, si está tan gorda. Agrega que al día siguiente, el día viernes 23 de octubre, nuevamente se acerca al módulo Virgin Mobile, donde es atendido por el promotor Carlos Núñez, el que le indica cómo opera el sistema de telefonía y los beneficios asociados, adquiriendo el señor Santana el chip e intentándolo instalarlo en su teléfono, y al darse cuenta el promotor que no funcionaba correctamente se lo cambia por uno nuevo, intentándolo en el teléfono del señor Santana, el que no puede ser

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
01 SET. 2017
OSORNO.....
GERARDO ROJAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO

activado en el equipo del cliente por ser este muy antiguo, activándolo el cliente en su equipo personal. Agrega que el señor Santana exige exaltado la devolución de su dinero, dirigiéndose el promotor donde la vendedora integral Liliana Marileo, la que le explica al cliente que es posible la devolución, pero en el sector de servicio al cliente. El cliente golpeó la mesa y decidió no moverse del lugar, hasta obtener una solución, insultando de manera soez a la vendedora. Agrega que en ese instante el señor Hernández, promotor de Movistar, intenta calmar al exaltado señor Santana y le recuerda que está hablando con una dama, el que pierde el control e insulta al señor Hernández, invitándolo a resolver el conflicto a golpes de forma inmediata, acercándose el guardia Mauricio Castillo, el que le solicita que se calme, comenzando el señor Santana a gritar y a amenazar con acciones legales, menoscabando a todo el personal de la tienda. Indica que se solicitó la presencia de un segundo guardia, ante lo cual el señor Santana se retira por su cuenta por el pasillo central hacia la entrada. Más adelante, la parte querellada hace presente que, en materia de protección al consumidor, la carga probatoria recae íntegramente en el denunciante y demandante civil, indicando que Comercializadora S.A. y sus empleados actuaron de una manera absolutamente diligente, sin que se le pueda imputar a su comportamiento, ninguna negligencia, ni incumplimiento legal o contractual y no han infringido de modo alguno la Ley 19.496. Más adelante contesta demanda civil, solicitando su rechazo en base a los mismos argumentos expresados al contestar la querella infraccional, reiterando que será responsabilidad del demandante probar los hechos en que se funda la demanda, señalando además que el monto solicitado, no se ajusta a la realidad de los hechos. En el mismo libelo acompaña documentos, presenta lista de testigos, y en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, asume el patrocinio y poder.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, procediéndose a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROJAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL * OSORNO *

recaer. En primer lugar, rinde prueba instrumental la parte querellante y demandante civil, la que ratifica, con citación, los documentos agregados desde fojas 1 a fojas 6, y acompaña, con citación, documentos que se agregan desde fojas 40 a fojas 45. Más adelante rinde prueba instrumental la parte querellada y demandada civil, la que ratifica con citación documentos que se agregan desde fojas 30 a fojas 35. Posteriormente rinde prueba testimonial la parte querellante y demandante civil a través de la declaración de los testigos Marcelo Eduardo Leal Vargas de fojas 47, 48 y 49 y Jacqueline Andrea Matus Ríos de fojas 50, 51 y 52. Más adelante rinde prueba testimonial la parte querellada y demandada civil, a través de la declaración del testigo Yonathan Alejandro Hernández Bayer de fojas 53, 54, 55 y 56, el que es tachado por la parte querellante y demandante civil, conforme a lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 57, Andrés Heufemann Grob, delega poder al habilitado de derecho Carlos Esparza Palma.

A fojas 58, se lleva a efecto la continuación del comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de los apoderados de ambas partes. A continuación, la parte querellante y demandante civil, solicita se fije audiencia de exhibición de documentos, para que la querellada y demandada acompañe CD correspondiente al día 23 de octubre de 2015, entre las 11:00 y 14:00 horas.

A fojas 65, se lleva a efecto la audiencia de exhibición de documentos electrónico, manifestado la parte querellada y demandada civil que no contaba con las grabaciones solicitadas.

A fojas 66 y siguientes, la parte querellante y demandante civil hace observaciones a la prueba.

A fojas 73 se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN CUANTO A LA TACHA DE FOJAS 53.

PRIMERO: Que a fojas 53, la parte querellante y demandante civil, tacha al testigo Yonathan Alejandro Hernández Bayer, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 01 SET 2017
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO

Procedimiento Civil, ya que el testigo señaló que trabajaba el día de los hechos, y actualmente, en Hites Osorno, contratado por otra empresa que presta servicios a Hites. Agrega además que el testigo ha señalado tener interés en el juicio, al considerar la demanda injusta y haber tenido participación en los hechos objeto de la presente investigación.

SEGUNDO: Que el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, señala que también son inhábiles para declarar, "5° Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio" y "6° Los que tengan íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren. La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias".

TERCERO: Que en concepto del tribunal, las expresiones del testigo Yonathan Hernández Bayer, no son suficientes para establecer la existencia de las inhabilidades reclamadas, dado que, el artículo 358 Nº 5 del Código de Procedimiento Civil, exige que el testigo debe tener la calidad de trabajador de la persona que lo presenta, situación que en la especie no existe, al ser dependiente de un empleador distinto de la querellada; y el artículo 358 N° 6, dice relación con el hecho de que la amistad que se le atribuye al testigo debe tener el carácter de íntima, esto es, de una intensidad mayor que un simple vínculo de conocimiento y relación superficial, entre el testigo y la parte que lo presenta, razón por la cual no se dará lugar a ella. Ello sin perjuicio de las facultades conferidas al Tribunal por el artículo 14 de la Ley Nº18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

2.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

CUARTO: Que de la querella de fojas 7 y siguientes, interpuesta por don Jorge Patricio Santana Oyarzún, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa querellada, esto es, tienda Hites (Comercializadora S.A.), habría incurrido en infracción a

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO JUZGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO

Ley Nº19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo al querellante, al no haber accedido a la devolución del dinero pagado por la compra de un chip, el que no funcionó en su teléfono, siendo instado además por personal de la tienda a retirarse de la misma, al exigir aquel una solución a su problema.

QUINTO: Que a fojas 36 y siguientes, la parte querellada y demandada civil, contesta querella solicitando su rechazo, dado que no ha existido infracción a la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores, toda vez que la querellada actuó siempre apegada a la Ley, y fue el propio señor Santana el que insultó y amenazó, incluso con violencia física a todos los presentes aquel día en la tienda Hites, agregando que ofreció al querellante la devolución del dinero gastado en el chip que no funcionaba en el teléfono del cliente, respetando los protocolos establecidos, indicando que soportó estoicamente los agresivos improperios del señor Santana y que sólo cuando existió amenaza de violencia física, intervinieron de manera medida los guardias de la tienda, pero sólo para evitar que el señor Santana dañara a terceros o a él mismo con su comportamiento.

SEXTO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 1º número 1.- de la Ley Nº 19.496, define a los consumidores o usuarios, como "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios. Por su parte, el artículo 3º señala que son deberes y derechos básicos del consumidor: letra d) "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles", letra e) "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en el 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 franquea".

Por su parte el Artículo 20 de dicha Ley, expresa que: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROCO MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL * OSORNO *

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:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

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;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROMAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO

no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

A su turno el Artículo 21 del mismo cuerpo legal señala que: "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 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 éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
01 SET. 2017
OSORNO, ...
GERARDO ROJAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO

no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza, aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley Nº 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROJAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL * OSORNO *

presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

A su turno, el artículo 23, dispone 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".

SEPTIMO: Que es un hecho no controvertido en autos, que el día viernes 23 de octubre de 2015, don Jorge Santana Oyarzún, compró en la tienda Hites, ubicada en calle Eleuterio Ramírez N° 1140 de la ciudad de Osorno, un chip Virgin Antiplan N° 3, por la suma de $15.000, en la forma que da cuenta la boleta electrónica de venta y servicios N°13522277 emitida ese mismo día por la querellada y rolante a fojas 1, teniendo en consecuencia la calidad de consumidor.

OCTAVO: Que tampoco es un hecho controvertido en autos, que el chip referido en el considerando precedente, como lo reconocen las partes, tanto en la querella de fojas 7 y siguientes, como en la contestación de fojas 36 y siguientes, no funcionó en el teléfono del señor Santana.

NOVENO: Que también se encuentra acreditado en autos, con el reconocimiento de ambas partes, que el querellante exigió a la querellada la devolución del dinero pagado por concepto de la compra del chip el que no funcionó en su teléfono.

DÉCIMO: Que el testigo Marcelo Eduardo Leal Vargas en su declaración de fojas 47, 48 y 49, señala que: "El día de los hechos yo estaba en el interior de la tienda pudiendo observar que mientras yo compraba, un señor reclamaba por un asunto de un teléfono, un "chip", me parece mucho, el reclamaba que el producto que había adquirido tenía defectos y solamente solicitaba la devolución de su dinero, ante la negativa del vendedor, el pidió hablar con su jefe o algo así, negándose el vendedor, ante la insistencia del denunciante, el vendedor comenzó a subir la voz y colocarse

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROJAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL * OSORNO *

grosero, después se acercó otro vendedor, más grosero aún, que le señalaba que se retirara del lugar, se comenzó a juntar gente, llegó un guardia que tomó del brazo al denunciante, a mi parecer en forma brusca por parte del guardia, hubo un forcejeo hasta que llegó otro guardia a calmarlos a ambos, después de esto veo que el denunciante se marcha de la tienda.

DÉCIMO SEGUNDO: Que en el mismo orden de ideas, la testigo Jacqueline Andrea Matus Ríos en su declaración de fojas 50 y siguientes señala que: "El día de los hechos yo estaba en el interior de la tienda Hites, como las 12:00 horas, viendo que mientras yo compraba, el señor Santana tenía una discusión con un vendedor de la tienda por un producto que había comprado y este producto no funcionaba y solamente solicitaba la devolución de su dinero, ante la negativa del vendedor, ante la insistencia del denunciante, el vendedor comenzó a subir la voz a ofuscarse y colocarse grosero, después se acercó otro vendedor quien señaló "que se deje de dar jugo", es más era el vendedor que me atendía, le dijo "lo vamos a sacar a patadas de acá", le señalaba que era picante , después llega un guardia y pesca al caballero y lo toma del brazo y le señala que se vaya del local, la gente también le gritaba, pensaba que había robado, ya que el guardia lo tenía tomado, después llega otro guardia quien calma la situación y don Jorge se va del local, ante esto me retiré del local, lo alcancé y le señale que fuera a Carabineros".

DÉCIMO TERCERO: Que en concepto del tribunal, se encuentra acreditado en autos, con las declaraciones de los testigos referidos en los considerandos precedentes, que la empresa querellada no devolvió el dinero pagado por don Jorge Santana Oyarzun por la compra de un chip que no funcionó en su teléfono celular.

DECIMO CUARTO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa querellada, infringió lo dispuesto en el artículo 20 letras c) de la Ley

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO

19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querella interpuesta en autos.

3.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DÉCIMO QUINTO: Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha deducido demanda civil indemnizatoria, según libelo de fojas 7 y siguientes, del cual se desprende que don Jorge Patricio Santana Oyarzún, demanda a tienda Hites Osorno, a pagar la suma de $15.000 por concepto de daño emergente y $5.000.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes e intereses, con expresa condenación en costas.

DÉCIMO SEXTO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley Nº 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento, conforme a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual, todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnización solicitada, de la manera que se pasará a indicar.

DECIMO SEPTIMO: Que en cuanto a lo demandado por concepto de daño emergente, correspondiente al pago, que realizó el demandante a la demandada, por la adquisición del chip, que no funcionó en su teléfono, cabe hacer presente que dicho concepto lo acredita con la boleta electrónica de fojas 40, razón por lo cual, este sentenciador estima el daño emergente en la suma de $15.000, equivalentes al valor pagado por dicho producto al momento de su compra, previa restitución del mismo a la demandada.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL * OSORNO *

DECIMO QUINTO: Que en cuanto al daño moral experimentado por don Patricio Santana Oyarzún, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que la compra de un chip, para uso en su teléfono, que no funcionó, y que no le devolvieron el dinero pagado por dicha compra, le ha debido producir molestias y trastornos en su vida, además del tiempo empleado para poder obtener una solución y verse obligado a recurrir al tribunal para restablecer el imperio del derecho, tener que obtener y/o preparar documentación probatoria, todos trámites que no debería haber realizado de no mediar la conducta contravencional de la demandada, tal como lo ratifican las declaraciones de los testigos Marcelo Leal Vargas de fojas 47 y siguientes y Jacqueline Matus Ríos de fojas 50 y siguientes, contestes en indicar que el demandante sufrió un perjuicio, vergüenza, mal trato y humillación por parte de los dependientes de la demandada. Por lo mismo, en opinión de este sentenciador, la suma de $200.000 para don Patricio Santana Oyarzun, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado por la demandada

DECIMO QUINTO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes Nº19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Nº18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley Nº15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que no se hace lugar a las tachas de fojas 53, sin costas.

B) Que se hace lugar a la querella por infracción a la Ley Nº 19.496, interpuesta por don **JORGE PATRICIO SANTANA OYARZÚN**, en contra de tiendas **HITES (COMERCIALIZADORA S.A.)**, representada por don **RENE VARGAS BASTIDAS**, en cuanto se le condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 01 SET. 2017
GERARDO ROJAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO

el artículo 20 letras c) de la Ley 19.496, al no devolver el dinero pagado por el querellante por la compra de un chip para su teléfono, habiendo sido solicitada su devolución por el querellante. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley Nº 18.287.

C) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por don **JORGE PATRICIO SANTANA OYARZÚN**, en contra de tiendas **HITES (COMERCIALIZADORA S.A.**), representada por don **RENE VARGAS BASTIDAS**, en cuanto se le condena a pagar a favor del demandante, por concepto de daño emergente la suma de $15.000 (quince mil pesos), equivalentes al valor del chip que compró a la demandada y que no funcionó, debiendo cumplir con esta obligación dentro del plazo de 30 días contados desde que la sentencia quede firme y/o ejecutoriada, quedando el chip a disposición de la demandada en dependencias del tribunal y; $200.000 (doscientos mil pesos) por concepto de daño moral, todo lo anterior, más reajustes e intereses, desde la fecha de la sentencia hasta el día del pago efectivo.

D) Que no se condena en costas a la parte querellada y demandada civil, por no haber sido totalmente vencida.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol Nº 8309-2015.

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don **Gerardo Rosas Molina**, Secretario Abogado.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 01 SET. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL * OSORNO *

Foja: 110
Ciento Diez

Valdivia, seis de enero de dos mil diecisiete.

Vistos:

Se **CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha veintiséis de septiembre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 77 a 85, sin costas del recurso por haberse alzado en apelación ambas partes.

Regístrese y devuélvase.

N°Crimen-374-2016.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO 01 SET. 2017
GERARDO ROJAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL ★ OSORNO ★

Pronunciada por la **PRIMERA SALA**, Ministro Sr. **DARÍO ILDEMARO CARRETTA NAVEA**, Ministra Sra. **MARCIA UNDURRAGA JENSEN** y Fiscal Judicial Sra. **GLORIA HIDALGO ÁLVAREZ.** Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, seis de enero de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 01 SET. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL * OSORNO *