



ORD. N° 2512 /

ANT.: Causa rol N°4.848-2016 (JPM)  
Segundo Juzgado de Policía  
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 24 de marzo del 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 "Andrés Basilio Durán Benavides con Comercial Madison S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fi de remitir copia autorizada de la sentencia de primera instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

GARCE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA SUBROGANTE



HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR

HBO/GM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

17



Faint, illegible text or markings located in the bottom-left corner of the page.

Osorno, seis de enero de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

A fojas 8 y siguientes, don **ANDRÉS BASILIO DURÁN BENAVIDES**, estudiante, domiciliado en calle Temuco N° 535, Rahue bajo, Osorno, interpone querrela infraccional por infracción a las normas de Protección al Consumidor, en contra de **COMERCIAL MADISON S.A.**, representada por don **ARISTIDES BENAVENTE**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle San Ignacio 500 modulo 7, Quilicura, Santiago, señalando que en el mes de mayo compró una chaqueta The North Faces, modelo Aconcagua, la cual a los pocos días de llegada a su casa presentó una excesiva salida de las plumas con sólo unos días de uso, lo que se tradujo en una situación vergonzosa, dado que al cruzarse de brazos, se le salieron todas las plumas de la manga izquierda. Agrega que teniendo un nulo soporte de garantía, dado que se trató de comunicar por todos los medios posibles con la empresa, llamando por teléfono y a través de los correos electrónicos que tienen en su página web, los que no fueron respondidos, se dirigió personalmente a la sucursal The North Face de Puerto Varas, donde no logró la solución a su problema, dirigiéndose finalmente al Sernac. Señala que la querellada con su conducta, ha infringido lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 19.496. A continuación, basado en los mismos hechos expuestos en lo principal y fundado en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, don Andrés Basilio Durán Benavides, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Madison, representado por su gerente general Arístides Benavente, a fin que sea condenada al pago de \$200.000 por concepto de daño emergente, más reajustes e intereses y las costas de la causa. En el mismo libelo acompaña

CERTIFICO: que la presente  
 fotocopia es fiel de su original.  
 24 MAR 2017  
 OSORNO,.....  
 GRACE MONSALVE BELMONTE  
 SECRETARIA (S)



documentos en apoyo de su acción y solicita se exhorte al Juzgado de Policía Local de turno de Quilicura, a objeto de notificar la presente querrela y demanda civil.

A fojas 24, rola notificación por cédula a don Arístides Benavente en representación de Comercial Madison S.A., de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 8 y siguientes.

A fojas 26 y 27, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del querellante y demandante civil, Andrés Durán Benavides y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil Comercial Madison S.A. Acto seguido, la parte querellante y demandante civil, ratifica la querrela y la demanda civil deducidas en autos, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, por la rebeldía de la parte querellada y demandada civil, procediéndose a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar, la parte querellante y demandante civil rinde prueba instrumental, en la que ratifica. Posteriormente rinde prueba testimonial a través de la declaración de la testigo Claudia Andrea Benavides Vera de fojas 26 y 27.

A fojas 29, se trajeron los autos para sentencia.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que de la querrela de fojas 8 y siguientes, interpuesta por don Andrés Basilio Durán Benavides, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada Comercial Madison S.A., habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia en

CERTIFICO: que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
24 MAR. 2017  
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA (S)



el cumplimiento de su obligación legal contemplada en el artículo 20 de la Ley 19.496, al haberle vendido una chaqueta The North Faces, modelo Aconcagua, a la que a los pocos días de uso, se le salían las plumas, y salirse todas las plumas de la manga izquierda, sin resolverle el problema.

**SEGUNDO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, "la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias". A su vez señala que se entenderá por consumidores o usuarios, "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios"; por proveedores, "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa".

A su turno, el artículo 20 del mismo cuerpo legal, dispone: "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:

- 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 o

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.  
 24 MAR. 2017  
 OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONT  
 SECRETARIA (S)



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, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su

CERTIFICO: que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
24 MAR. 2017  
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONT  
SECRETARIA (S)



reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye”.

**TERCERO:** Que se encuentra acreditado en autos, con la factura electrónica de fojas 1, que con fecha 17 de mayo de 2016, don Andrés Duran Benavides, compró a la querellada Comercial Madison S.A. en la suma de \$149.990, una prenda de vestir modelo Aconcagua Jacket.

**CUARTO:** Que al contrario de lo expresado por el querellante en su libelo de fojas 8 y siguientes, la querellada responde al reclamo presentado, en el documento acompañado por don Adres Duran Benavides a fojas 2, en el que se indica que se hizo un análisis del producto, determinándose que éste no presenta problemas. Agregando que: “Es normal que las plumas se acomoden constantemente en su interior y que aparezcan plumas, sobre todo si se trata de esta calidad de fibra, el que favorece tener una chaqueta de pluma, pero con una mayor probabilidad a filtrarse el relleno (por costura o tejido). Esto puede ocurrir especialmente en productos nuevos, cuando el plumón no está asentado. Esto no debiera afectar la capacidad aislante de su producto. Para reducir la cantidad de plumas que se pierde, simplemente empuje la pluma de nuevo hacia adentro y aplique un suave masaje sobre el tejido y las plumas que hay por debajo, esto hará que se junten las fibras del tejido...”.

**QUINTO:** Que la declaración de la testigo Claudia Benavides Vera, en concepto de este tribunal, no aporta elementos que permitan concluir inequívocamente que la querellada infringió lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 19.496.

CERTIFICO: que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
24 MAR. 2017  
OSORNO.....

GRACE MONSALVE BELMONT  
SECRETARIA (S)



**SEXTO:** Que en concepto del tribunal, el querellante no ha acreditado, que las deficiencias denunciadas de la prenda de vestir adquirida a la querellada, revistan tal magnitud, que hagan que el producto, no sea enteramente apta para el uso o consumo al que está destinado.

**SEPTIMO:** Que en consecuencia, de los antecedentes y elementos de prueba allegados al proceso y los elementos de juicio, referidos en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal no se encuentra acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa querellada, infringió lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual no se hará lugar a la querrela interpuesta por don Andrés Basilio Durán Benavides a fojas 8 y siguientes.

## **2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**DÉCIMO TERCERO:** Que habida consideración de lo expuesto anteriormente, se hace innecesario referirse a la acción civil interpuesta por don Andrés Durán Benavides a fojas 8 y siguientes.

**DÉCIMO CUARTO:** 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 N°18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, **SE DECLARA:**

CERTIFICO: que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
24 MAR 2017  
OSORNO,.....  
GRACE MONSALVE BELMONT  
SECRETARIA(S)



trinta, ochos -38

A) Que no se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores interpuesta por don **ANDRÉS BASILIO DURÁN BENAVIDES** en contra de **COMERCIAL MADISON S.A.**, representada por don **ARÍSTIDES BENAVENTE**.

B) Se omite pronunciamiento acerca de la acción civil deducida por don **ANDRÉS BASILIO DURÁN BENAVIDES** en contra de **COMERCIAL MADISON S.A.**, representada por don **ARÍSTIDES BENAVENTE**.

C) Cada parte pagará sus costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**Rol N°4848-2016.**

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.  
24 MAR. 2017  
OSORNO.....

GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA (\$)



INUTILIZADA



Información de contacto  
Teléfono: 011 4381 1111  
Fax: 011 4381 1112  
E-mail: info@...  
Web: ...