

Puerto Montt, seis de junio de dos mil diecisiete.

Vistos y teniendo presente:

1° Que, se alza en apelación la empresa OXFORD S.A., en contra de la sentencia definitiva que la condenó a una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales, a la suma de \$ 975.100 (novecientos setenta y cinco mil cien pesos) por concepto de daño emergente y \$ 1.000.000 (un millón de pesos) a título de daño moral.

Plantea como fundamento de su impugnación, el que no concurre en la especie la conducta infraccional de los artículos 12 y 20 de la Ley N°19.496, como lo estimó la sentenciadora de primer grado, atendido que de la correcta valoración de la prueba, se desprende que el rechazo a la garantía que intentó hacer valer el consumidor demandante, se encuentra justificada en la concurrencia de éste a la generación del daño que afectó al producto.

2° Que, por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor instó por la confirmación del fallo en alzada, señalando que las probanzas aportadas en el expediente permiten alcanzar una decisión de condena en el sentido expresado en la sentencia.

3° Que, el mérito de lo expuesto por el demandante en su libelo pretensor, reconociendo la existencia de una caída de la bicicleta el mismo día en que habría sufrido el desperfecto que reclama, sin que se pueda establecer con certeza cuál de aquellos hechos ocurrió primero; y de los testimonios que se consignan en autos, los que resultan contradictorios entre sí y con respecto a la versión originalmente entregada por el consumidor en su denuncia en sede administrativa, así como al relacionarse con los demás elementos de convicción que obran en la causa, se estima por estos sentenciadores que ha habido una errónea valoración de la prueba por parte de la sentenciadora a quo.

Ello, atendido especialmente el hecho que las máximas de la lógica importan la exclusión de aquellos hechos que resulten contrarios al sentido común, como en la especie se estima el hecho que exista coincidentemente una caída importante de la bicicleta momentos después de la falla primigenia y que justo como consecuencia de ella, el referido producto haya sufrido una rotura en la misma zona afectada por el desperfecto original, razón por la que se ha infringido por la sentenciadora a quo, las reglas fundantes de la sana crítica.

Así las cosas, con el mérito de lo razonado, no puede sino concluirse que el fallo adolece de un yerro en su estructura lógica, por lo que debe ser revocado, haciendo lugar a la pretensión del recurrente.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 12, 20, 23 y 24 de la Ley N°19.496 y artículos 14 y 32 y siguientes de la Ley N°18.287, se declara:



JNCXBMLTEK

I.- Que, **se revoca**, sin costas, la sentencia apelada de veinte de febrero de dos mil diecisiete, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y en su lugar se declara que se rechaza la denuncia infraccional de fojas 1 y su adhesión de fojas 35; y se rechaza la demanda civil de fojas 35, en todas sus partes, dejando además, sin efecto la condena en costas que se impusiera al recurrente en el fallo de primera instancia.

II.- Que, **se rechaza** la petición de declararse temeraria la denuncia incoada en autos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N°19.496, por no concurrir en la especie, los requisitos para ello.

III.- Que cada parte pagará sus costas de la instancia.

Redacción del Ministro don Jorge Pizarro Astudillo.-

No firma el Abogado integrante don Jaime Ulloa Uribe, no obstante haber concurrido a la vista ya acuerdo de la presente causa por encontrarse ausente.

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

Rol 48-2017.-

Gladys Ivonne Avendaño Gómez
Ministro(P)
Fecha: 06/06/2017 15:52:33

Jorge Benito Pizarro Astudillo
Ministro
Fecha: 06/06/2017 15:52:34



JNCXBMLTEK

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministra Presidenta Gladys Ivonne Avendaño G. y Ministro Jorge Pizarro A. Puerto Montt, seis de junio de dos mil diecisiete.

En Puerto Montt, a seis de junio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



JNCXBMLTEK

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.

Certifico: Que, se anunciaron por el lapso de 30 y 10 minutos respetivamente, presenciaron la relación y alegaron los abogados don Felipe Undurraga y doña Marcela Pardo, el primero pide la revocación de la sentencia en alzada y deja en estrados ad effectum vivendi su minuta de alegato; la segunda, su confirmación.- Puerto Montt, 02 de junio de 2017.

Certifico: Que, la presente causa quedó **en acuerdo** ante la vista de la Presidenta doña Ivonne Avendaño Gómez, **Ministro don Jorge Pizarro Astudillo** y el Abogado integrante don Jaime Ulloa Uribe. Puerto Montt, 02 de junio de 2017.

Puerto Montt, dos de junio de dos mil diecisiete.-

Se designa para la redacción del fallo al Ministro don Jorge Pizarro Astudillo.-

Rol N° 48-2017.

Gladys Ivonne Avendaño Gómez
Ministro(P)
Fecha: 02/06/2017 12:37:27

Jorge Benito Pizarro Astudillo
Ministro
Fecha: 02/06/2017 12:37:28

José Jaime Ulloa Uribe
Abogado
Fecha: 02/06/2017 12:37:29



VPLWBLDXYN

Puerto Montt, veinte de febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes comparece doña ALEJANDRA MIRANDA MONDACA, Director regional (s) del Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, domiciliado en Balmaceda n° 241, de Puerto Montt, quien en atención a lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley 19.496, sobre Protección De Los Derechos de los Consumidores, viene en interponer denuncia infraccional en contra de OXFORD SA., rol único tributario N° 80.482.100-7, representada legalmente por don Álvaro Aravena, ignoro segundo apellido y profesión u oficio o por quién haga las veces de tal para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50.D de la ley 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignoro, ambos domiciliados en calle Anibal Pinto n° 179, de la ciudad de Puerto Montt. Fundando la presente denuncia en atención a que su repartición tomo conocimiento, con fecha 28 de junio de 2016, don Luis Alberto Andrés Vidal Pantoja, ingresa un reclamo administrativo en contra de la denunciada bajo el número de referencia R2016J938856. Esto en atención a que el consumidor Los hechos dicen relación con que el consumidor el día 07 de junio de 2016 en las dependencias de la denunciada ubicadas en la comuna de Puerto Montt, adquiere un marco de bicicleta marca Evil modelo Undead Carbón TjSM WjFOX RC4-K BLACK por un valor total de \$975.100. Este marco se encontraba colgado en la tienda, por lo que tuvo que ser embalado en otra caja y venía sin el manual, sin embargo, como estaba más barata de lo habitual, el consumidor decidió llevarla igual. Al siguiente día, luego de armar la bicicleta completa, el consumidor sale a probarla alrededor de su barrio y la guarda. Al fin de semana siguiente, como de costumbre, se dirige a la comuna de Los lagos para practicar el deporte de "descenso en bicicleta" con un grupo de deportas. Sin embargo, luego de las primeras dos bajadas, al realizar un salto "grip" (terreno irregular), el consumidor siente un ruido y se desestabilizó la bicicleta por lo que decide frenar y caer hacia un lado para prevenir un accidente mayor. Al incorporarse se percata de que el marco de la bicicleta se encontraba quebrado en la pieza posterior de la cola. Producto de este accidente no pudo seguir practicando el deporte ese día, por lo que decidió encargarse de transportar a los ciclistas hasta la parte superior del circuito, y es en uno de estos viajes que su bicicleta cayo del carro de la bicicletas lo que provocó una rotura en el eje de la rueda. El día lunes 13 de junio, llamó a la tienda para consultar los pasos a seguir para hacer efectiva la garantía, le indican

PTO. MONTT

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE...

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Mónica Local

que lleve la bicicleta completa para ser revisada. Al llegar le indican que harán un informe, el que será enviado a Santiago con las respectivas fotografías, y que tendía una respuesta dentro de 5 días hábiles. A los 10 días aproximadamente, la denunciada se comunica con el consumidor para informarle que no se haría efectiva la garantía por "falta de mantención y por un golpe", frente a esta repuesta el consumidor se dirige a las dependencias de la denunciada a solicitar un informe técnico que acreditara lo informado telefónicamente, y es en ese momento que le indican que ellos no habían realizado ningún informe, si no que a través de las fotografías enviadas a Santiago, "ellos" habían decidido negar el derecho a la garantía legal. El consumidor solicita entonces, copia de esas fotografías, sin embargo esto le es negado en virtud de que serían datos confidenciales. Frente a esta irrisoria respuesta es que el consumidor decide contactarse con la persona que había decidido negar el derecho a garantía, sin embargo tras varios correos no consiguió nada, por lo que ingresa reclamo administrativo en su servicio. Obteniendo una respuesta que da cuenta de la falta de profesionalismo por la parte denunciada. Señalando que estos hechos constituyen una infracción a los artículo 12, 20 y 23 inciso primero de la Ley de protección de los Derecho de los Consumidores y que la sanción a dichas normas se encuentran establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496. Por lo que solicita condenar al infractor al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con costas.

A fojas 10 a 14 rola tramitación de reclamo administrativo número de ingreso R2016J938856.

A fojas 15 a 18 rola copia de Resolución N° 0102 que Establece el orden de subrogación para el cargo de Director Regional de SERNAC.

A fojas 19 a 24 rola copia de Resolución N° 197 que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

A fojas 26 a 27 rola reclamo tramitado ante Sernac n° R2016J938856 y respuesta del proveedor.

A fojas 28 rola copia de boleta de compra de fecha 7-06-2016, n° 44004.

A fojas 29 a 30 rola cadena de correos con la denunciada.

A fojas 31 rola recepción de solicitud de garantía de fecha 16-06-2016.

A fojas 32 a 33 rola informe de liquidación de garantía de fecha 13-06-2016.

PTO. MONT. 20 MAR 2017
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

FERNANDA VA GAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Función Local

A fojas 34 rola informa técnico nº 062810.

A fojas 35 y siguientes comparece don LUIS ANDRES VIDAL PANTOJA, guía turístico, domiciliado en Pasaje Echaurea nº 0948, de la comuna de Puerto Varas, quien se hace parte y presenta demanda civil en contra de de OXFORD SA rol único tributario N° 80.482.100-7, representada legalmente por don ALVARO ARAVENA, ignoro segundo apellido y profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Anibal Pinto nº 179 de la ciudad de Puerto Montt, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho que motivan la denuncia formulada por el Sernac, la que para todo los efectos legales y procesales da por íntegramente reproducidas. Por lo que demanda por concepto de Daño Material, que se encuentra representado por los gastos que a debido incurrir, y por todo lo que ha dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, los que consisten en la compra de marco de bicilce3ta por el valor de \$975.100, además del dinero de locomoción por un monto de \$50.000. Pidiendo por el concepto el valor total de \$980.100. Así mismo demanda por concepto de daño moral: el que se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos que le ha ocasionada la conducta de la empresa denunciada, pide la suma de \$2.000.000. Demandando la suma total de \$ 2.980.100, todo esto con expresa condenación en costas.

A fojas 42 a 44 rola copia de cotización de página web www.oxfordsa.cl.

A fojas 45 rola copia de correo electrónico enviado al consumidor por la parte denunciada.

A fojas 46 y siguientes rola acta de comparendo, que reza:

"A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia de la abogada del Servicio Nacional del Consumir doña CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO, del denunciante y demandante civil don LUIS ALBERTO ANDRES VIDAL PANTOJA y en rebeldía de la denunciada y demandada civil.

Llamadas las partes a un avenimiento, no se produce.

El Sernac por medio de su apoderada, viene en reiterar y ratificar la denuncia de autos, solicitando al Tribunal se acoja la denuncia y se condene al proveedor infractor al máximo de las multas que establece la ley.

El tribunal lo tiene presente.

La parte denunciante y demandante, ratifica la denuncia y demanda civil en todas sus partes y solicita que se condene al denunciado al máximo de las sanciones establecidas por la ley. 20 MAR 2017

PTO. MONTT

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

FERNANDA VALENZUELA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Familia Local

El tribunal lo tiene presente.

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:

- 1. Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.*
- 2. Efectividad de los perjuicios y montos demandados.*

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIANTE

La parte denunciante y demandante ratifica los documentos acompañados en la presentación de fecha 13-09-2016 y viene en acompañar:

- 1. Copia de cotización de página web: www.oxfordsa.cl.*
- 2. Copia de correo electrónico enviado por consumidor a la denunciada.*

El Tribunal los tiene por ratificados y acompañados los documentos reseñados.

PRUEBA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

El Servicio Nacional del Consumidor, por su parte, viene en ratificar los documentos acompañados en presentación de fecha 06-09-2016.

El Tribunal los tiene por ratificados.

TESTIMONIAL

Comparece don FRANCISCO JAVIER MONJE VARGAS, chileno, soltero, estudiante, cédula nacional de identidad N° 18.752.738-4, con domicilio en Vicuña Mackenna 717, Llanquihue, quien debidamente juramentada expone:

Conozco a Luis solo por el tema de las bicicletas, ya que yo practico deporte de descenso en bicicleta hace 8 años y además trabajo en una tienda de bicicletas, de hecho no lo veo desde que se le rompió su marco. El día que ocurrió la rotura de su marco fuimos juntos a la ciudad de los Lagos a practicar descenso en bicicleta, que el deporte que tenemos en común, y ahí yo iba en la camioneta con él y me conversaba que había comprado su marco como hace dos semanas y que lo había terminado de armar el día anterior de que fuimos a los Lagos. Luego al llegar a los lagos hicimos 2 a 3 bajadas, y en unas esas bajadas yo iba siguiendo a Luis y al llegar a una parta zapateada con hasta piedras y próximo a llegar a un salto grande, veo que Luis aborta la misión de saltar el salto. Yo le doy al salto y espero a Luis un poco más abajo, y lo veo que viene caminando con su bicicleta al lado, y ahí veo que se había roto la pieza del marco y el caliper había pasado para abajo. Luis practicaba todos los fines de semana, claro lo realizaba en otra bicicleta

CERTIFICO QUE ES FE LA SÍ ORIGINAL Y QUE SE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

FERNANDA TORRES CHUJUA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Familia Local

que vendió y con eso se compró esta nueva que le fallo. Desde que yo comencé en el descenso, él ha estado andando en bicicleta, por lo que lleva bastante tiempo practicando. Y en todo ese tiempo que él ha andado en bicicleta, nunca se le había roto un marco en ese lugar y siempre había armado sus bicicletas. Desde que yo lo conozco a armado como 4 a 5 bicicletas. Yo creo que le afecta no poder practicar, porque yo como estudio, el andar en bicicleta es como relajarse.

Para que diga el testigo si conoce o conoció el marco de bicicleta que compro el consumidor y que características técnicas podría describir del cuadro si es que las conoce: Yo vi la bicicleta, estaba nueva, no tenía ninguna raya y de hecho se veía linda, es un marco de carbono que es más caro de un marco de aluminio y no debería romperse en un día de uso, ya que al ser de carbono es más resistente.

Para que diga el testigo si el marco que tenía el sr. Vidal era el indicado o no para este tipo de deporte: las pistas que tiene el sur de Chile, no son las indicadas para ser el deporte, toda vez, que las pistas de Chile no son difíciles, son blandas. Por lo que es el primer marco que he visto que se rompe en su primer uso. Puedo decir que he visto marcos fisurados, pero de años 2006, ósea con 10 años de uso y han pasado quizás por cuantos dueños.

Para que diga el testigo si el laguna vez a armado alguna bicicleta: si, e armado todas mis bicicletas y de hecho he comprado nueva y nunca he tenido ningún problema. En el trabajo del verano, arme más de 50 bicicletas, ya que es una empresa de turismo en bicicletas.

Para que diga el testigo si la rotura de la pieza en el accidente sufrido por el sr. Vidal es imputable al armado de la bicicleta: yo creo que no, es normal que se suelte el caliper de freno pero con el uso, pero en 2 8 4 mese usándolo todos los fines de semana la bicicleta. Cuando se suelta el caliper solo emite un sonido, como algo suelto, pero nunca se ha roto.

Para que señale el testigo por que no ha vuelto a ver al consumidor desde que se rompió el marco: no lo he vuelto a ver, porque es el deporte que practicamos en común y es como el único vínculo que nos une y desde lo sucedido no ha vuelto a practicar.

Comparece don VICTOR JAVIER MAYORGA VIDAL, chileno, soltero, trabajador, cédula nacional de identidad N° 17.639.365-3, con domicilio en Puerto Varas, Villa centenario manzana 10 casa 27, quien debidamente juramentada expone:

PRO. MONT

20 MAR 2017

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROJ N°

FERNANDA VAIG'S CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Familia Local

A Luis lo conozco por el deporte que hacemos, no mucho tiempo, aproximadamente unos 2 años, de vez en cuando. Realizamos el deporte de bicicleta de DONWHILL, a través de eso no conocemos, solo hablamos de eso, nos saludamos cuando nos vemos en la calle. Nosotros fuimos a los LAGOS, a una pista de ahí de bicicletas, llevábamos poquitas bajar, como 2 y a mí me toco bajar la camioneta, porque para hacer el deporte subimos en camioneta y bajamos en bicicleta, y en las segunda bajada me toco manejar la camioneta para bajarla. Yo baje normalmente y al llegar abajo, llegaron todos los chicos menos Luis, y ahí me contaron que Luis había roto la bicicleta y que iba en demorar en llegar, y luego abajo y vi que su bicicleta estaba rota del freno trasero. Esa bicicleta era su primera salida. Le pregunte que le había pasado, me dijo que iba bajando la pista, motivado para dar un salto, siente que había algo raro en su bicicleta y abortó dar el salto, y ahí se da cuenta que estaba rota. Entre todos los chico le dijimos, ya tu quedas de chofer. Una de las bajadas después accidentes, a mí me toco amarrarle su bicicleta en la camioneta, que esto eran carros de bicicletas, y al bajar se le soto la amarra y se le cayo la bicicleta y fue justo en el lado donde está rota. Lucho me dijo, maricon se me cayo la bicicleta, justo se golpeó donde se rompió, por suerte no le paso nada a mi HORQUILLA y solo se pelo en la parte de atrás. Lo que me mostro Lucho cuando luego de su bajada, me mostro el soporte del freno roto, y que el caliper como que bajo y le rayo toda la parte interna del cuadro (adentro), hasta se le doblo una latita que tenía el cuadro como protección, que con la caída que tuvo era imposible que se haya roto. El para primer bicicleta que veo que le pasa eso. Conozco las características de la bicicleta que era un evil undead de carbono, muy cara la bicicleta y escasa, que solo se ve en los videos de los mundiales, y es una bicicleta se usó profesional, y está muy bien adecuada para este tipo de deporte, además, la pista no era muy exigente para la bicicleta para que se haya roto. A Luis lo hemos llamado para que se sume a nosotros andar en bicicleta y él nos responde, que primero iba ver si la garantía le cubría y nos contó que no se la cubrieron que hubieron un monto de dramas, por lo que yo sé, la Oxford mando a hacer, un análisis al cuadro y solo le pidieron fotos, fotos que solo saco la Oxford y Luis hasta el momento no ha podido salir a andar en bicicleta. Donde no sale no se muchos, pero si yo estuviera en su lugar, que compartimos el mismo sentimiento del deporte, estaría indignado por lo que él está pasando, ya que lleva demasiado tiempo sin salir a andar con nosotros.

DECLARACIÓN DE PARTE.

PTO. MCMT 20 MAR 2007
CERTIFICO QUE ES FELASUCIONAL Y QUE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

FERNANDA MARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policia Local

Comparece don LUIS ALBERTO ANDRES VIDAL PANTOJA, chileno, soltero, trabajador turístico, cédula nacional de identidad N° 16.763.865-1, con domicilio Puerto Varas, Echaura n° 0948, quien debidamente juramentada expone:

Yo venía bajando, era la tercera bajada y entra una parte golpeada y siento que algo se rompe, yo creía que era un palo que se metió en la rueda, venía el salto, me asuste y me corro para al lado. Al bajarme veo que la pieza de atrás estaba rota, luego bajo pies, y me designan como chofer, dejamos mi bicicleta en el carro y como las bicicletas siempre la amarramos, entre subir y bajar, Javier fue el que dejo amarrada mi bicicleta y al ir bajando se me cayó del carro, detengo el vehículo bajo para revisar y veo que la parte afectada de la caída del carro, recibe unos rayones, la parte del eje del cuadro. No he podido volver practicar el deporte, porque la bicicleta no está funcionando, y respecto a las respuestas de Oxford me ha dejado muy frustrado, me he sentido un poco decaído, por la inversión grande que hice por el cuadro y no poder practicar, el no poder hacer nada con la bicicleta, no poder venderla, usarla. Y todo este tiempo donde ha sido larga la espera de una respuesta, me va afectando más y más.

No se rinde más prueba.

Se pone término a la audiencia.”

A fojas 51 rola certificación que no existen diligencias pendientes

A fojas 52 y siguientes rola presentación dela abogada del Sernac CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO, solicitando tener presente ciertas consideraciones antes de dictar sentencia y solicitando fallo.

A fojas 61 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y que si éstos constituyen una infracción a la Ley 19.496.

SEGUNDO: A fojas 1 y siguientes comparece doña ALEJANDRA MIRANDA MONDACA, Director Regional (s) del Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, domiciliado en Balmaceda n° 241, de Puerto Montt, e interpone denuncia infraccional en contra de OXFORD SA., fundando su denuncia en que su repartición tomó conocimiento, cuando con fecha 28 de junio de 2016, don LUIS ALBERTO ANDRÉS VIDAL PANTOJA, ingresa un reclamo administrativo en contra de la denunciada bajo el número de referencia R2016J938856. Los

PTO. MONTT 20 MAR 2017
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

FERNANDA VALENZUELA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Conciliación Local

hechos dicen relación con que el consumidor el día 07 de junio de 2016 en las dependencias de la denunciada ubicadas en la comuna de Puerto Montt, adquiere un marco de bicicleta marca Evil modelo Undead Carbón TjSM WjFOX RC4-K BLACK por un valor total de \$975.100. Este marco se encontraba colgado en la tienda, por lo que tuvo que ser embalado en otra caja y venía sin el manual, sin embargo, como estaba más barata de lo habitual, el consumidor decidió llevarla igual. Al siguiente día, luego de armar la bicicleta completa, el consumidor sale a probarla alrededor de su barrio y la guarda. Al fin de semana siguiente, como de costumbre, se dirige a la comuna de Los lagos para practicar el deporte de "descenso en bicicleta" con un grupo de deportas. Sin embargo, luego de las primeras dos bajadas, al realizar un salto "grip" (terreno irregular), el consumidor siente un ruido y se desestabilizó la bicicleta por lo que decide frenar y caer hacia un lado para prevenir un accidente mayor. Al incorporarse se percata de que el marco de la bicicleta se encontraba quebrado en la pieza posterior de la cola. Producto de este accidente no pudo seguir practicando el deporte ese día, por lo que decidió encargarse de transportar a los ciclistas hasta la parte superior del circuito, y es en uno de estos viajes que su bicicleta cayó del carro de la bicicletas lo que provocó una rotura en el eje de la rueda. El día lunes 13 de junio, llamó a la tienda para consultar los pasos a seguir para hacer efectiva la garantía, le indican que lleve la bicicleta completa para ser revisada. Al llegar le indican que harán un informe, el que será enviado a Santiago con las respectivas fotografías, y que tendría una respuesta dentro de 5 días hábiles. A los 10 días aproximadamente, la denunciada se comunica con el consumidor para informarle que no se haría efectiva la garantía por "falta de mantención y por un golpe", frente a esta repuesta el consumidor se dirige a las dependencias de la denunciada a solicitar un informe técnico que acreditara lo informado telefónicamente, y es en ese momento que le indican que ellos no habían realizado ningún informe, si no que a través de las fotografías enviadas a Santiago, "ellos" habían decidido negar el derecho a la garantía legal. El consumidor solicita entonces, copia de esas fotografías, sin embargo esto le es negado en virtud de que serían datos confidenciales. Frente a esta irrisoria respuesta es que el consumidor decide contactarse con la persona que había decidido negar el derecho a garantía, sin embargo tras varios correos no consiguió nada, por lo que ingresa reclamo administrativo en su servicio. Obteniendo una respuesta que da cuenta de la falta de profesionalismo por la parte denunciada. Señalando que estos hechos constituyen una infracción a los artículo 12, 20 y 23 inciso primero de la Ley de

PTO. MONTT

20 MAR 2017

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

HATENDIDO A LA VISTA EN CAUSA N°

FERNANDA VILLALBA CARRERA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de F. Local

protección de los Derecho de los Consumidores y que la sanción a dichas normas se encuentran establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496. Por lo que solicita condenar al infractor al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con costas.

TERCERO: Que la demandada ha permanecido rebelde en la causa, pese a estar debidamente emplazada, por lo que se entenderá que controvierte los hechos denunciados.

CUARTO: Que, con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran alguna infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la demanda y querrela de autos. Al respecto la Ley 19.496, dispone: Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. El Artículo 20.- 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: 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. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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", y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

QUINTO: En razón de las normas jurídicas reseñadas, esta sentenciadora ha llegado a la convicción de que se han vulnerado precisamente esas disposiciones legales, por cuanto el proveedor incumplió la ley del contrato celebrado entre las partes, al no respetar el derecho a garantía por un producto defectuoso, no respetando el derecho retracto de la consumidora. El no respeto de la garantía es un acto que responde a la mera liberalidad de la proveedora, ya que la excusa dice

PTO. MONTE 20 MAR 2017

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

FERMINA V. S. C. URA
SECRETARIA TIPLER
3er Juzgado de Primera Instancia Local

razón con un informe técnico, el que resultó de conjeturas de una fotografía. Así las cosas, el incumplimiento de garantía es una infracción a las normas del contrato, por lo la denunciada será sancionada.

SEXTO: En cuanto a la demanda civil, a fojas 35 y siguientes comparece don LUIS ANDRES VIDAL PANTOJA, quien se hace parte y presenta demanda civil en contra de de OXFORD SA rol único tributario N° 80.482.100-7, representada legalmente por don ALVARO ARAVENA, ignoro segundo apellido y profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Aníbal Pinto n° 179 de la ciudad de Puerto Montt, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho que motivan la denuncia formulada por el Sernac, la que para todo los efectos legales y procesales da por íntegramente reproducidas. Por lo que demanda por concepto de Daño Material, que se encuentra representado por los gastos que a debido incurrir, y por todo lo que ha dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, los que consisten en la compra de marco de bicicleta por el valor de \$975.100, además del dinero de locomoción por un monto de \$5.000. Pidiendo por el concepto el valor total de \$980.100. Así mismo demanda por concepto de daño moral: el que se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos que le ha ocasionada la conducta de la empresa denunciada, pide la suma de \$2.000.000. Demandando la suma total de \$ 2.980.100, todo esto con expresa condenación en costas.

SEPTIMO: El artículo 2314 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito".

OCTAVO: La titularidad del actor se encuentra acreditada según da cuenta documentos de fojas 28, en su calidad de consumidor y asimismo la legitimación pasiva de la demandada y la relación entre las partes ratificada con informe de liquidación de fojas 32 a 43. La cuantificación del daño material ha sido acreditada mediante el mismo documento, al cual el tribunal dará mérito probatorio por ser concordante con otras piezas del proceso

NOVENO: Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

1° Que en cuanto a la indemnización de los perjuicios que solicita el actor, se da por acreditado el daño emergente acreditado y sufrido por esta, estableciéndose

PTO. MONTT 20 MAR 2017
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO LA VISTA EN CAUSA

FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Familia Local

prudencialmente un monto de \$975.100, por el valor del producto que salió defectuoso, según da cuenta factura de fojas 28.

2° En cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, sin perjuicio de prueba testimonial rendida y a la propia declaración de parte de fojas 50; razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$1.000.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

I Que se da lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor OXFORD SA., rol único tributario N° 80.482.100-7, representada legalmente como se ha señalado, al pago de una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales.

II Que se da lugar a la demanda civil de fojas 35 y siguientes, y se condena al proveedor OXFORD SA., rol único tributario N° 80.482.100-7, representada legalmente como se ha señalado, por daño emergente de \$975.100 (novecientos setenta y cinco mil cien pesos), más la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) por daño moral, sumas que deberán pagarse debidamente reajustadas con sus intereses corrientes para operaciones reajustables, pagándose los reajustes desde la notificación de la sentencia y los intereses desde que el deudor se constituya en mora, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

III Que se da lugar a la condenación en costas, por haber sido totalmente vencido el demandado.

PTO. MONT 20 MAR 2017
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

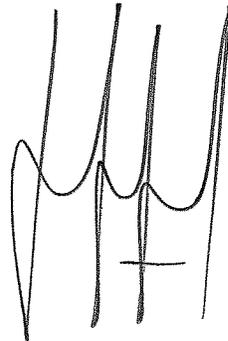
FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Concilia Local

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 6472-2016.

Pronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía local de Puerto Montt. Autoriza, doña Fernanda Vargas Chaurá, Secretaria Titular.



PTO. MONTT 20 MAR 2017
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

fernanda vargas chaurá
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local