

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 10.039-2016-8

LAS CONDES, a veinte y seis de Julio de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 13 y siguientes, de fecha 10 de Mayo de 2016, interpuesta por **PEDRO ALEJANDRO MATTA LEMOINE**, traductor, domiciliado en calle Crescente Errázuriz N° 1802, comuna de Ñuñoa, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **PRIMEBRANDS SPA**, representado por Luis René Yáñez Torreblanca, domiciliados en Nueva Providencia N° 2155, Torre C, oficina 805, comuna de Providencia; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

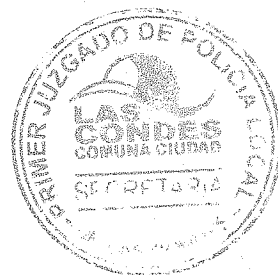
A fojas 13 y 24 el denunciante declara que el 12 de Enero de 2016 llevó su reloj Seiko Premier para revisión y cambio de pila al local de la denunciada, ubicado en Cerro Colorado 5812, oficina 23, Las Condes, indicándosele que el reloj le sería entregado en 10 días y que se le enviaría un presupuesto previo al cambio de pila o reparación, lo cual no ocurrió ni se le envió el presupuesto ni se contestaron sus llamadas, pero, por una vía no acordada, se le envió el reloj vía Chile Express, un mes después de haber sido entregado, con un costo adicional excesivo, además que venía con un pasador quebrado y con la pulsera sujeta sólo por uno de sus extremos, respecto de lo cual hizo el reclamo correspondiente, respondiéndole la empresa que le ofrecía devolverle el dinero y cambiarle el reloj por uno nuevo, indicándole los modelos que tendría a su disposición, optando por uno de ellos, solicitándoles le enviaran una foto y la ficha técnica del reloj, comunicación que no le respondieron, así como también todas las que envió posteriormente. Finalmente expresa que el reloj se encuentra en su poder y funciona bien, llegó vía Chile Express con un pasador roto, el que debió mandar a arreglar.



A fojas 37 la denunciada declara que el actor efectivamente les llevó su reloj a sus oficinas, el 12 de Enero de 2016, solicitando servicio técnico, y al revisarlo se constató que la pila efectivamente estaba gastada, además que el reloj presentaba un consumo anormal de energía, por lo que fue dejado para cambio de pila y mantención, conforme a orden de trabajo, reparación que tardaría 10 días, plazo que, por problemas internos de la oficina, informados al cliente, no fue cumplido, ya que la reparación estuvo lista el 8 de Febrero de 2016 y el reloj fue enviado por Chilexpress al domicilio del cliente, recibéndolo el 12 de Febrero del mismo año. El día 12 el cliente les llamó manifestando que al revisar el reloj constató que venía con un lado de la cadena suelta, porque se le había roto el pasador, en vista de lo cual se le ofreció devolverle el costo de reparación (\$ 36.000.-), lo que no aceptó, pero, el hecho es, añade, que al cliente se le reparó el reloj dando así cumplimiento al servicio contratado, correspondiendo su reclamo a hechos posteriores al servicio relacionados con la rotura de una cadena en el envío por Chilexpress, lo cual no afecta el valor del reloj y el hecho de que el servicio de reparación fue cumplido a cabalidad.

A fojas 13 y siguientes el denunciante MATTA dedujo, al mismo tiempo, basado en estos hechos, acción civil indemnizatoria en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 36.000.- por la reparación efectuada, \$ 1.000.- por cambio del pasador del reloj, \$ 8.000.- por gastos en movilización y \$ 615.730.- correspondiente al valor del reloj, total \$ 660.730.-, además de \$ 250.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 27.

A fojas 48, con fecha 29 de Junio de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, oponiendo, además, la excepción de caducidad del derecho para reclamar por el servicio defectuoso, al tenor de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.



En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer, primeramente, la responsabilidad que correspondiere a **PRIMEBRAND SPA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que son hechos de la causa que el actor, con fecha 12 de Enero de 2016, llevó un reloj Seiko de su propiedad al local de la denunciada para revisión y cambio de pila, según consta del documento de fs. 1, pagando por el servicio la suma de \$ 36.000.-, conforme a boleta de ventas y servicios de fs. 2.

3º) Que al respecto el denunciante imputa a la denunciada incumplimiento del contrato, primeramente al haberle hecho entrega del reloj un mes después, en circunstancias que se había comprometido a hacerlo en diez días, en segundo lugar, al entregárselo con un pasador quebrado y la pulsera sujeta sólo por uno de sus extremos y, por último, un cobro de reparación sin haberse efectuado y entregado el presupuesto, cobrándole, además, por el envío no acordado de la manera como se realizó ni del costo que significó el envío.

4º) Que la denunciada reconoce plenamente los hechos imputados, tanto que su Gerente de Operaciones (I), Priscila Rojas, le expresa en el correo de fs. 12 **“le pido disculpas por todos los inconvenientes ocasionados y como medida paliativa la única solución que tengo es devolverle su dinero y cambiarle el reloj por uno nuevo”**, añadiendo que “para esto requiero los datos de su cuenta para realizarle una transferencia y me diga qué tipo de reloj era el suyo para enviarle alternativas de cambio”

5º) Que, en consecuencia, los hechos imputados, atraso en la entrega (a través de Chilexpress) y pasador roto, se encuentran plenamente reconocidos en la causa y acreditados, además que correspondía al denunciado probar lo contrario y no lo efectuó.

6º) Que la justificación del denunciado en orden a que el deterioro sufrido por el reloj es de cargo del transportador (Chilexpress), ya que ello excede del servicio de reparación, no resiste el menor análisis, porque suya era la obligación de entregar al cliente el aparato reparado y si optó por hacerlo a través de un tercero debe



responder por el hecho de éste, con el cual el actor, a mayor abundamiento, no tiene ninguna ligazón jurídica de consumo.

7º) Que, por otra parte, el denunciado opuso la excepción de caducidad, aduciendo que conforme al artículo 41 de la Ley, ubicado en el párrafo 4º, referente a “normas especiales de materia de prestación de servicios”, consagrar a favor del consumidor un plazo de 30 días para reclamar por el servicio defectuoso, siendo el caso que el actor presentó su reclamo con posterioridad.

8º) Que, empero, el actor no ha fundado sus acciones en el citado artículo 41, sino que ha invocado infracción a los artículos 12 y 23 de la LPC, por lo cual la excepción relacionada resulta claramente improcedente, debiendo ser desestimada.

9º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 al no respetar los términos y condiciones con que convino con el consumidor la prestación del servicio de reparación de un reloj Seiko, entregándolo ya vencido el plazo convenido y con el pasador roto y, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor como consecuencia del mismo hecho, motivo por el cual procede acoger la denuncia entablada en su contra.

10º) Que al respecto el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

11º) Que respecto del aspecto civil de la litis cabe recordar que el actor solicitó el pago de la suma de \$ 660.730.- por concepto de daño emergente (\$ 36.000.-, correspondiente a lo que pagó por la reparación del reloj, \$ 1.000.- por el reemplazo del pasador quebrado, \$ 8.000.- por gastos en movilización, y \$ 615.730.- por valor de un reloj Seiko nuevo) y la suma de \$ 250.00.- por concepto daño moral.



12º) Que antes de adentrarse en el fondo de la discusión, en concepto del Tribunal se hace de suma importancia dejar sentado, para una adecuada resolución del asunto, el siguiente hecho de la causa, cual es que el reloj de marras se encuentra en poder del actor y funcionando bien.

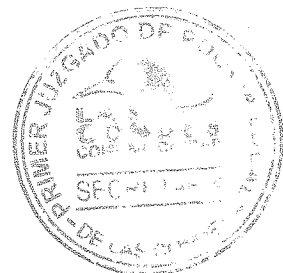
13º) Que, en consecuencia y con la sola salvedad (menor, a juicio del Tribunal) de que se atrasó en la entrega del reloj y que éste llegó con el pasador roto (cuya reposición costó apenas \$ 1.000.-, según consta de fs. 3), se puede concluir que la denunciada cumplió con su obligación principal de prestar el servicio contratado adecuadamente, a satisfacción del cliente, tanto que, como él mismo señala, el reloj funciona correctamente, enteramente apto para el uso, aunque, sin embargo, no cumplió con entregar el presupuesto ofrecido, fijando unilateralmente el costo de reparación y envío en \$ 36.000.-, sin que, además, este último hubiere estado convenido.

14º) Que consta del correo de fs. 9 que una ejecutiva de la denunciada, Priscilla Rojas, además de disculparse, ofreció al actor, como medida paliativa “devolverle su dinero y cambiarle el reloj por uno nuevo”, lo que daría pábulo para sostener que se trató, más bien, de un intento del demandado de reparar las molestias causadas y que, en definitiva, no se concretó.

15º) Que, sin embargo y según quedó establecido, el reloj se encuentra en poder del actor y funcionando de buena manera, es, decir, fue reparado adecuadamente, lo que permite concluir que al respecto no ha experimentado detrimento alguno en su patrimonio que legitime sus pretensiones indemnizatorias, por lo cual la obligación de que se le reembolse el valor de la reparación y, lo que es más aún, de que se le entregue un reloj semejante nuevo, carece de causa y se traduciría en un enriquecimiento injusto para el actor, del que repugna los principios de derecho y el derecho positivo mismo.

16º) Que, en rigor de verdad, los únicos daños reales, efectivos y ciertos que experimentó el actor consistieron en el costo de reposición del pasador del reloj, puesto que el demandado se lo entregó quebrado, el cual ascendió a la suma de \$ 1.000.-, según consta de la boleta de ventas y servicios de fs. 3, debiendo acogerse la demanda a ese respecto, y también los que se pasa a expresar.

17º) Que consta de los autos que el proveedor le cobró al actor, sin presupuesto previo aprobado por éste, la suma de \$ 36.000.-, conforme a la boleta de ventas y servicios de fs. 2, de los cuales \$ 10.000.- correspondían al cambio de pila



acordado por las partes (según resulta de los correos intercambiados por éstos que rolan a fs. 41 y siguientes), sin que el demandante haya consentido en la diferencia de \$ 26.000.- (de éstos \$ 18.000.- corresponden a pago hecho a Chilexpress por el transporte del reloj, medio no autorizado por el actor), por lo que procede que dicha suma (\$ 26.000.-) le sea restituida al actor, correspondiendo acoger también la demanda sobre ese punto y, en contrapartida, rechazarla en cuanto a los demás rubros de daño emergente impetrados

18º) Que en lo que atañe al daño moral, también pretendido, éste, como todo otro perjuicio reclamado en juicio, debe ser probado en el proceso por los medios de prueba legal, carga procesal en que el actor ha sido por completo remiso, puesto que no rindió ninguna prueba en tal sentido, quedando las suyas en meras afirmaciones de parte, sin sustento ni respaldo probatorio, además que el Tribunal advierte que hechos tan nimios, como los relatados, son insuficientes, inaptos e inidóneos para causar un daño de carácter psicológico en una persona normal, de espíritu medio, motivaciones por las cuales también se rechazará la acción indemnizatoria a ese respecto.

19º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

20º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, tal como ha ocurrido en la especie, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechza la excepción de caducida opuesta por el denunciado a fs. 46, por las razones indicadas en el considerando 8º.



- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 13 y siguientes y se condena a **PRIMEBRANDS SPA**, representada por Luis René Yáñez Torreblanca, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 9°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 13 y siguientes sólo en cuanto se condena a **PRIMEBRANDS SPA**, representada por Luis René Yáñez Torreblanca, a pagar a **PEDRO ALEJANDRO MATTA LEMOINE** una indemnización ascendente a \$ 27.000.- (veinte y siete mil pesos) por los conceptos indicados en los considerandos 16° y 17°, suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos, rechazándosele en cuanto a los demás rubros demandados por daño emergente, así como también respecto del daño moral.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 19°, sin costas por no haber sido el demandado vencido totalmen en la litis.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 10.039-2016-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



C.A. de Santiago

Santiago, nueve de noviembre de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 75, téngase presente.

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos 8° a 20°, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

1.- Que, en definitiva, lo reclamado por el denunciante y reclamante dice relación con un desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso que imputa a la parte denunciada, de suerte que cobra aplicación lo que dispone el artículo 41 de la Ley N°19.496.

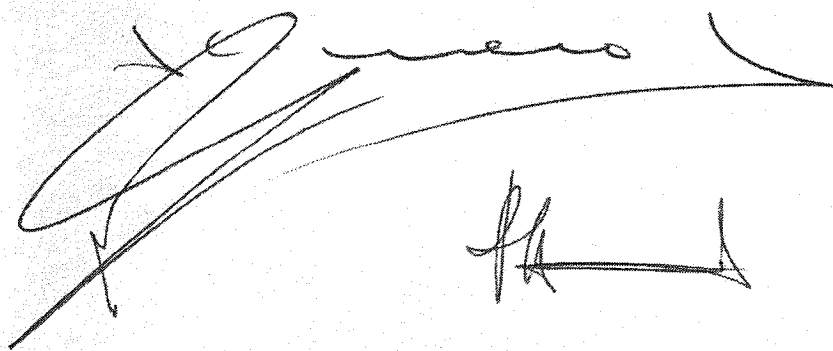
2.- Que dicha norma contempla un plazo de caducidad para reclamar de este daño de treinta días hábiles contado desde la fecha que hubiere terminado la prestación del servicio o se hubiere entregado el bien reparado. En tal caso, el reloj que se mandó reparar fue entregado el día 12 de febrero de 2016 y la denuncia fue hecha el 21 de abril de 2016, esto es, una vez ya transcurrido el lapso indicado.

3.- Que en estas circunstancias la acción que se ha deducido ha caducado, y así debe declararse por el tribunal.

Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N°18.287, **se revoca** la sentencia de veintiséis de julio del año en curso, escrita de fojas 59 a 65, y se decide, en cambio, que se acoge la excepción de caducidad opuesta a fojas 46 por la parte denunciada y, consecuentemente, se rechazan tanto la denuncia como la demanda civil de lo principal y primer otrosí, respectivamente, de la presentación de fojas 13, sin costas por haber tenido el denunciante y demandante motivos plausibles para litigar.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1397-2016.



Pronunciada por la **Cuarta Sala** de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz e integrada por la Ministro señora María Rosa Kittsteiner Gentile y la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

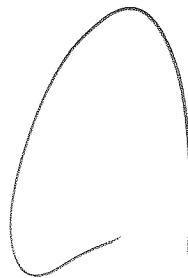
Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a nueve de noviembre de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Las Condes, veintinueve de Noviembre de dos mil dieciséis.

Cúmplase.-

Causa rol N° 10.039 -8-2016.-

A large, stylized handwritten signature, possibly reading 'A', is written in black ink on the right side of the page.

Las Condes, 30 de Noviembre de 2016.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a P. Matta y R. Luco.

