

Señala 7
centro

Maipú, dos de marzo de dos mil quince

VISTOS:

Denuncia infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña **YESSENIA NICOLE ORELLANA ARANEDA**, C.I. 18.602.426-5, domiciliada en calle Los Gremios N° 7687-B, departamento 108, Villa Tucapel Jiménez 1- comuna de Renca, Región Metropolitana, en contra de **TIENDAS RIPLEY**, representada legalmente para estos efectos por Ana Bascuñan Quiroga, en su calidad de administrador del local o jefe de oficina, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio N° 399, de la comuna de Maipú, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

1° Que en esta causa Rol N° 2984-2014, la denunciante funda su acción señalando que con fecha 23 de diciembre de 2013, compró una moto Scooter, marca Kinlon, en la tienda Ripley, en el Mall Arauco Maipú, ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 399, de la comuna de Maipú. A las dos semanas de haberla retirado, le falló la chapa, no había contacto, no le encendieron las luces, ni el marcador de bencina. Luego una segunda falla, pues había pérdida de bencina. Luego una tercera falla, pérdida de bencina (algo quedó suelto). Posteriormente una cuarta falla, la moto no encendía, batería mala; luego una quinta falla, se quemó un foco; sexta falla, descarga de la batería. Que ante ello, concurrió a I. Moto para que se le cambiara la batería, ante lo cual se negaron a hacerlo el mismo día, y que se gestionara su retiro, siendo sólo finalmente retirada el día 10 de marzo de 2014. Que posteriormente conversó con Eduardo Saavedra, que le entregó la moto al momento de la compra, y le indicó que su intención era devolver el producto, pues no era posible que presentara tantos problemas reiterativos en tan poco tiempo, menos siendo un producto nuevo. Que se le entregó un informe para presentarlo en tiendas Ripley, en donde le señalaron que



*Secretaría
Maipo*

Imoto tiene que otorgar la autorización para la nulidad de la venta, pero ellos entregaron toda la responsabilidad a Ripley, una vez que ya fue entregado el referido informe. Que ha concurrido en innumerables oportunidades a la dependencias de la denunciada, y no es recibida respuesta satisfactoria alguna, y que su caso sigue pendiente.

Por lo cual, solicita se le condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

En el mismo acto, interpone además, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TIENDAS RIPLEY**, fundamentados en los hechos expuestos en lo principal de su presentación. Primeramente reclama daño emergente por la suma de \$ 1.000.000.- pesos, correspondiente al valor de la moto, inscripción en el registro civil, patentes, seguro obligatorio permiso de circulación, padrón. En segundo lugar reclama por concepto de daño moral, la suma de \$ 200.000.- pesos, en razón de los malos ratos, estresante situación, problemas laborales por permisos y descuento de horas.

Por lo anteriormente expuesto, reclama la suma total por concepto de indemnización de \$1.200.000.- pesos, o la suma que esta magistrado estime, más reajustes, intereses y costas.

Acompaña los siguientes documentos: 1) copia simple de solicitud de primera inscripción, respecto de la motocicleta placa patente IG-0129-1, emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación; 2) copia simple de permisos de circulación, año 2014, respecto de la motocicleta placa patente IG-0129-1, emitida por la Municipalidad de Renca; 3) copia simple de certificado de homologación individual, respecto de la motocicleta placa patente IG-0129-1; 4) copia simple de certificado de seguro obligatorio, año 2014, respecto de la motocicleta placa patente IG-0129-1; 5) duplicado de certificado de inscripción, respecto de la motocicleta placa patente IG-0129-1, emitida por el Servicio de Registro Civil e



CAUSA ROL N°: 2984-2014

Identificación; 6) copia simple de factura N° 1539771, emitida por Comercial Eccsa S.A., de fecha 23 de diciembre de 2013, por un monto de \$870.000.- pesos, respecto de la motocicleta marca kinlon JL150T-13, recibido por doña Yessenia Orellana; 7) set de impresión de correos electrónicos, dirigidos entre la denunciante y la denunciada; 8) copia simple de formulario único de atención de público N° de caso 7477227, de fecha 08 de marzo de 2014, emitido por SernacFacilita; 9) copia simple de carta enviada por SernacFacilita, materia informa, dirigida a la denunciante de autos. 10) copia simple de informe técnico emitido por Salomoto Ltda., 11) copia simple de formulario único de atención de público N° de caso 7506996, de fecha 25 de marzo de 2014, emitido por SernacFacilita; 12) copia simple de carta enviada por SernacFacilita, materia informa cierre de caso, proveedor no acoge, dirigida a la denunciante de autos; 12) copia simple de carta emitida por la denunciada, dirigida a SERNAC.; 14) impresión correo electrónico; 15) copia simple de informe técnico emitido por Salomoto Ltda., de fecha 17 de marzo de 2014; 16) copia simple de constancia de requerimiento, gestión N° 47854030-1, emitido por la denunciada.

2° Rola a fojas 31, estampado de receptor, el que da cuenta de notificación de denuncia y demanda civil respecto de la parte de **TIENDAS RIPLEY**.

3° A fojas 38, la parte denunciada de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, RUT. 83.382.700-6, representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, y don Andrés Roccatagliata Orsini, en dicha oportunidad comparece en su representación el abogado don Paulo Garcia-Huidobro Honorato, e interpone incidente de nulidad de la notificación de las acciones de autos.

El tribunal, a fojas 44 y siguientes, en sentencia interlocutoria dictada al efecto, resuelve no hacer lugar a la incidencia señalada, conforme a las argumentaciones esgrimidas en dicho dictamen aludido, las que se dan por entera y expresamente reproducidas para estos efectos.



Secretaría
y site

4° A fojas 60 se lleva a efecto audiencia de conciliación, contestación y prueba con la comparecencia de **YESSENIA NICOLE ORELLANA ARANEDA**, y del abogado don Felipe Hidalgo Julio, en representación de la denunciada y demandada **COMERCIAL ECCSA S.A.**

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte de **ORELLANA ARANEDA**, ratifica denuncia y demanda civil de fojas uno y siguientes, con expresa condenación en costas.

La denunciada y demandada **COMERCIAL ECCSA S.A.**, solicita se rechacen las acciones de autos, con expresa condenación en costas, en atención, primeramente a que su representada no infringido la Ley N° 19.496; que el demandante ha ejercido los derechos contemplados en los artículos 19 y 20 de dicho cuerpo legal, y su representada ha cumplido con la correlativa obligación de reparar la motocicleta, la que está a disposición de la demandante. Que no se puede optar por la devolución del dinero en atención a que de conformidad a informe técnico acompañado, el que señala que los problemas y fallas, no son de fábrica, sino son causados por el mal uso del usuario, prescribiendo además el plazo legal de garantía de un año desde la compra.

La denunciada y demandada **COMERCIAL ECCSA S.A.**, acompaña en parte de prueba, los siguientes documentos: 1) set de impresión de diversos correos electrónicos suscritos entre las partes de este juicio; 2) copia simple de carta respuesta dirigida por la denunciada al SERNAC.

Que no se rinde prueba testifical, ni se practican peticiones al tribunal.

EN EL ÁMBITO INFRACCIONAL:

PRIMERO: En primer término, corresponde establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, para determinar las eventuales responsabilidades que le asistan a este último. En la especie, consta a fojas 8 autos copia simple de factura N° 1539771, emitida por Comercial Eccsa S.A., de fecha 23 de diciembre de 2013, por un monto de \$870.000.- pesos, respecto de la motocicleta marca



*Señala
7 de mayo*

kinlon JL150T-13. Por lo anterior, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Una vez establecido el vínculo jurídico entre consumidor – proveedor, el tribunal debe pronunciarse sobre la denuncia de autos.

Que, atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que de acuerdo a las reglas de la sana crítica es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.

Sobre el particular, conforme las declaraciones prestadas por las partes provenientes en estos autos, del tenor de los documentos no objetados de fojas 4 en adelante acompañados por la denunciante, consta que la motocicleta placa patente IG-0129-1, adquirida por la consumidora ha presentado variadas, diversas y permanentes fallas de funcionamiento, por las cuales la actora, finalmente lo ha devuelto en el local comercial en el cual este fuere adquirido, solicitando finalmente la devolución del dinero, petición a la cual la denunciada no accedió.

A su turno, la denunciada pretende justificar su rechazo a cambiar el producto, invocando lo dispuesto en las garantías legales, que ha procedido a la reparación sin costo para la clienta, y que de conformidad al informe técnico, agregado a fojas 20, estas fallas han sido ocasionado por el mal uso, por parte del usuario,

Del referido informe técnico, se observa en términos generales que la motocicleta de marras, ha sido ingresado al menos en tres oportunidades, siendo, revisada, generando cambio de piezas y reparación de otras. Que dicha motocicleta se encuentra en dependencias de "Solomoto". Que la falla en alguno de los usos de la motocicleta, obedece a la falta de pericia del cliente.

De lo expuesto, se concluye el hecho objetivo y un análisis lógico de que las reparaciones en la referida motocicleta y el cambio de piezas no puede atribuirse a



101
Secretaría
Jueces

una falta de pericia del cliente, por lo que se establece que la denunciada ha incurrido en la responsabilidad que se le atribuye, y en particular del **artículo 20** de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, que en sus literales **c)** y **f)** dispone: "**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; **f)** Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; y del **artículo 23 inciso primero** de la ley en análisis, que previene: "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...".

Que el articulado previamente transcrito, conforme su contenido, otorga al consumidor el derecho a optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, la reposición o devolución de la cantidad pagada, en el caso que cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos 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**, un derecho que de acuerdo al artículo 4° de la citada ley es irrenunciable.



17
Sclinta

En ese sentido, este derecho no se agota o extingue por la opción que es entregada por el proveedor en cuanto a su evaluación por un técnico especializado, no es un requisito copulativo cumplir previamente con lo señalado en la letra e) del mismo articulado, en cuanto a prestarse un servicio técnico primeramente. En este caso, la ley no establece primeramente como requisito una revisión técnica previa y evaluativa, sólo basta para que proceda, además de la pertinente indemnización, la devolución de la cantidad pagada, el hecho que el producto presente deficiencias de fabricación, o en sus materiales, generando su ineptitud en razón del uso al que este fuere destinado, sobre todo teniendo en consideración que el referido vehículo motorizado ha presentado problemas en su funcionamiento, los que se han producido dentro del periodo de garantía legal contemplado en el inciso primero del artículo 21 de la ley en comento, no debiendo el consumidor "agotar todas las posibilidades que ofrece, conforme los términos de la póliza", en caso de estar utilizando una garantía extendida entregada por el proveedor. En ese sentido, es que la garantía legal entrega una gama de alternativas, diversas y efectivas, a fin de que el consumidor no vea conculcados sus derechos, contemplados en la garantía convencional.

Así, se concluye que la negativa a devolver el dinero pagado por la compra de la motocicleta de marras, objeto de la litis carece de sustento fáctico, lo cual evidencia su negligente actuar contraviniendo las normas que precisamente la Ley N° 19.496 pretende amparar, prestando un servicio deficiente al consumidor, a quien además le ha provocado perjuicio.

Así por tanto, es que logra acreditarse mediante la probanza rendida en su conjunto, que la denunciada **COMERCIAL ECCSA S.A.**, en su calidad de proveedor ha transgredido abiertamente los derechos del consumidor establecidos en la Ley N° 19.496.

Es por estas consideraciones, que resulta conforme a derecho hacer lugar a la denuncia de autos, en los términos que en lo resolutivo se dirá.



Secretaría
Juicio

EN EL ÁMBITO CIVIL.

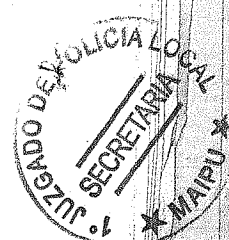
TERCERO: Que, una vez acreditada la efectividad de los hechos que motivan la denuncia, corresponde a esta sentenciadora pronunciarse respecto de la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**

A este respecto y en relación con el hecho denunciado, esto es, infracción a la protección a los derechos de los consumidores, respecto de la demandada es que se ha logrado acreditar las circunstancias, antecedentes necesarios, suficientes y conducentes, que a juicio de esta sentenciadora, permiten establecer y determinar que efectivamente ocurrió el hecho denunciando e investigado propiamente tal, del cual ha sido víctima doña **YESSENIA NICOLE ORELLANA ARANEDA.**

En la causa que nos ocupa, el demandante alega daño directo respecto de los gastos en que ha incurrido con motivo de la compra y uso de la motocicleta en cuestión, en la suma de \$1.000.000.- pesos.

Que al encontrarse acreditados los hechos fundantes de las acciones de autos, logra determinarse que ha existido un perjuicio económico para el actor civil que necesariamente y en justicia debe ser reparado. En este contexto, se logra arribar a la conclusión que resulta procedente indemnizar al demandante, por concepto de daño directo, según se ha podido apreciar conforme al mérito de los antecedentes que obran en el proceso, especialmente los documentos rolantes a fojas 4 y siguientes.

En razón de lo anterior, se arriba a conclusión condenatoria respecto de **COMERCIAL ECCSA S.A.** en el sentido de condenarla al pago, por concepto de daño emergente avaluado conforme la documentación acompañada en estos autos, en la suma de **\$975.345- (novecientos setenta y cinco mil trescientos cuarenta y cinco pesos)**, la que está constituida por el valor de la compra de la



Secretaría
7 Dos

motocicleta, mas el valor de obtención de la documentación requerida para su debida conducción, conforme documentación acompañada a fojas 4 y siguientes.

CUARTO: Se deja presente que el valor por concepto indemnizatorio por daño directo, será reajustado según será la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de febrero de 2013 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

QUINTO: Respecto del daño moral alegado por el demandante de autos doña **YESSENIA NICOLE ORELLANA ARANEDA**, esta magistrado estima al daño moral como una mezcla de las consecuencias del daño, que posee un contenido más amplio que el sólo precio del dolor, con lo que generalmente se le equipara, razón por la que la doctrina hace tiempo ha venido denominando a esta situación como daño extrapatrimonial, concepto que engloba otros dolores y/o padecimientos, ya sea dolor físico, anímico, o incluso circunstancias objetivas, como la pérdida de algún órgano del cuerpo, o de oportunidades en la vida, ya sea que cause o no un dolor de intensidad especial psicológica.

En razón de ello, esta sentenciadora estima que ha existido una desazón, un desánimo que debe ser indemnizado pecuniariamente.

El daño moral alegado en estos autos, es avaluado por esta magistrado, habida consideración a las características y circunstancias del hecho en cuestión y la calidad del ofendido, conforme a las normas de la sana crítica en la suma de \$ 100.000- (cien mil pesos).

SEXTO: Que, la indemnización por daño moral a que ha sido condenada **COMERCIAL ECCSA S.A.**, será reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.



Setenta
y Tres

SÉPTIMO: Que, la indemnización decretada en autos, por conceptos de daño emergente y daño moral que deberá pagarse a doña **YESSENIA NICOLE ORELLANA ARANEDA**, así reajustada, se aumentará con el interés del 6 % anual, el que se calculará contado desde la fecha en que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada y hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará la Secretaria del Tribunal.

OCTAVO: Que conforme lo establece el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, se condena en costas a la parte vencida.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO
EN LOS ARTÍCULOS 14, 17 y 23 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) Ha lugar a la denuncia de autos. Condénese a **COMERCIAL ECCSA S.A.**, al pago por concepto de multa, de 10 Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.), por infringir los artículos 12, 20 letras c) y f) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión en contra de su representante legal, por el término de quince noches por vía de sustitución y apremio.

2) Ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por **YESSENIA NICOLE ORELLANA ARANEDA**, en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.** por concepto de daño emergente. Condénese al pago de una suma de \$975.345.- (novecientos setenta y cinco mil trescientos cuarenta y cinco pesos)-

Se hace presente que el valor por concepto indemnizatorio por daño emergente será reajustado según la variación experimentada por el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de febrero de 2013 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.



111
Sentencia
7 marzo

3) Ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, interpuesta por YESSENIA NICOLE ORELLANA ARANEDA, en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., por concepto de daño moral. Condénese al pago de una suma de \$100.000.- (cien mil pesos).

Se hace presente que el valor por concepto indemnizatorio por daño moral, será reajustado según la variación experimentada por el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

4) La indemnización precedentemente decretada en autos que deberá pagarse a YESSENIA NICOLE ORELLANA ARANEDA, así reajustada, se aumentará con el interés del 6 % anual, el que se calculará contado desde la fecha en que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada y hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará por la Secretaria del Tribunal.

5) Conforme el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, se condena en costas a la parte vencida.

6) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad procesal.

Rol N°: 2984-2014.


Proveyó doña Carla Torres Aguayo, Juez Titular.

Autorizó doña Paula Buzeta Novoa, Secretaria Abogado Titular.



Santiago, ocho de julio de dos mil quince.

A fojas 89: téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del párrafo segundo del punto 2) y la totalidad del punto 4), los que se eliminan.

Y teniendo además presente:

Que atendido lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496 que prevee "*Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva*" y de conformidad al documento de fojas 8, del que aparece que la compra fue efectuada el día 23 de diciembre de 2013, se **revoca** la sentencia apelada de dos de marzo de dos mil quince, escrita a fojas 64 y siguientes, en el sentido que la indemnización por daño emergente será reajustada entre el mes de noviembre de 2013 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

Se confirma en lo demás la sentencia apelada.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-608-2015.

Pronunciada por la **Cuarta Sala** de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alejandro Rivera Muñoz e integrada por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez y el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.
Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.
En Santiago, a ocho de julio de dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la sentencia precedente.

