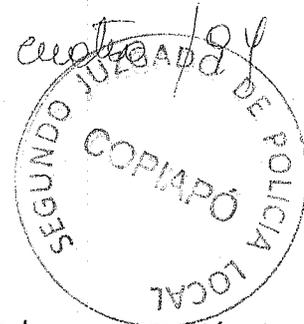


f. noventa y cuatro / 04



Copiapó, ocho de febrero de dos mil dieciocho.

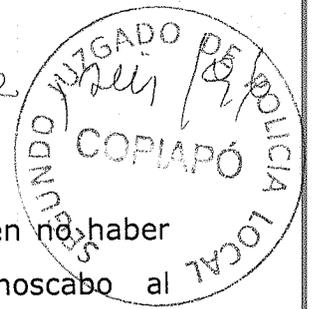
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: **1)** Que en lo principal de la presentación de fojas 12 rola denuncia infraccional presentada por don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional Atacama del Servicio Nacional del Consumidor y en representación de éste, y expone que atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 interpone denuncia infraccional en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, nombre de fantasía **DIN S.A.** representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero letra C en relación al artículo 50 D ambos de la ley 19.,496, esto es, presumiéndose que representa al proveedor y que en tal calidad lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor don **MAURICIO MALDONADO**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Atacama N° 578, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado la denunciada los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496. Señala como fundamentos de hecho, que el Servicio al cual representa en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la ley citado tomó conocimiento que la denunciada había infringido las disposiciones mencionadas de la ley Sobre Protección a los Derechos del Consumidor a partir de un reclamo efectuado por don **JUAN JESUS DURAN ORDENES**. Que el cliente mencionado concurrió al Servicio el 22 de mayo de 2017 a objeto de efectuar un reclamo el que ingresó bajo el n° R2017C1498847, exponiendo que el 5 de abril de 2017 adquirió una lavadora DWD M1300WA de 13 kilos cuya fecha de despacho se fijó para el día 17 de abril oportunidad en que no fue entregada. Que concurrió a la tienda a partir de entonces en reiteradas oportunidades, señalándosele que por un error la vendedora le vendió un producto que no se encontraba en stock, aclara que adquirió un combo de productos y la lavadora se vendió con una serie de productos de menor valor los que fueron retirados el mismo día de la compra por el reclamante desde la tienda. Que atendido el tiempo transcurrido sin que se le entregara una solución decidió solicitar la nulidad de la compra, respondiéndosele que resultaba imposible ya que para ello debía entregar los restantes productos que incluía el combo los que ya habían sido utilizados. Que en el proceso de mediación ante el Servicio la empresa respondió señalando: *"que lamentaban la situación planteada y analizado los antecedentes del caso, podían indicar que no resultaba posible acoger el reclamo, que según los antecedentes aportados por la tienda el producto estuvo sin stock y además estaba asociado a un combo (aspiradora, horno y hervidor) por lo tanto se debería devolver la totalidad de los productos del combo para generar la nota de crédito cuestión que no fue*

f. morente



aceptada por el cliente, que por ello para brindar una solución se envió una lavadora desde bodega a tienda de Copiapó para que fuera entregada en el plazo de siete días". Que del tenor de la respuesta resulta evidente el incumplimiento por parte de la empresa a las condiciones pactadas con el consumidor ya que se comprometió a la entrega de la lavadora, situación que no cumplió, que por otra parte según consta de la respuesta transcrita el incumplimiento se debió a la falta de stock del producto, considerando que al efectuar la transacción la empresa debió saber que estaban con problemas de stock, ya que en su calidad de experto se encuentra en condiciones de verificar la existencia y disponibilidad de los productos que ofertan. Que respecto a la negativa de anular la venta por tratarse de un combo, para lo cual deberían entregarse nuevos los restantes productos que lo componían, el proveedor debe considerar que atendido el tiempo transcurrido entre la compra y esta fecha, es imposible pedir al consumidor que los productos del combo se encuentren cerrados y sin uso, puesto que la conducta negligente en el caso particular es atribuible a la empresa, no al consumidor por lo tanto no es posible traspasar las consecuencias y costas del injustificado incumplimiento por parte del proveedor al Consumidor. Que de los antecedentes aportados por el consumidor se desprende que la empresa no ha dado cumplimiento a lo pactado, que ha sido negligente en la venta del bien y prestación del servicio de entrega causándole menoscabo al consumidor, constituyendo los hechos descritos infracción a la ley 19.496. Posteriormente señala que los hechos descritos constituyen **infracción al artículo 3 inciso 1º letra e)**, disposición legal que transcribe textualmente, expresando que el proveedor se encuentra obligado a reparar e indemnizar todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas y que la falta de entrega oportuna del producto trae aparejada consecuencias económicas toda vez que el consumidor paga por un producto al que no tiene acceso y se ve paralelamente obligado a adquirir en otra empresa la lavadora debido al actuar negligente por parte de la empresa DIN S.A. Que igualmente la empresa ha infringido el **artículo 12** de la misma ley, el que igualmente cita textualmente y señala que esta infracción se ha producido porque la empresa se encuentra obligada a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere pactado con el consumidor la venta del producto, en el caso particular la entrega del producto que faltaba del combo adquirido por don Juan Duran. Luego señala como infraccionado el **artículo 23** de la ley mencionada el que transcribe textualmente y a su respecto señala que la norma en cuestión resulta manifiestamente infringida toda vez que el proveedor exhibiendo un actuar negligente no ha cumplido su deber de profesionalidad, no solo de entregar el

f. morente



producto al consumidor en el tiempo estipulado, sino también en no haber verificado el stock antes de realizar la venta, causándole menoscabo al consumidor, termina solicitando se acoja la querrela y se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándole el máximo de la multa a que hace referencia el artículo 24 de la ley 19.496. Por el primer otrosí acompaña documentos consistentes en: Copia de Formularios de Atención de fechas 22 de mayo y 28 de junio de 2017; copia simple de respuesta entregada por la denunciada, copia simple de boleta de ventas y servicios, copia simple de garantía extendida, copia simple de compra de nueva lavadora de fecha 6 de junio de 2017, copia simple de Resolución N° 127 en que consta la personería del denunciante para actuar por el Sernac. Por el segundo otrosí hace presente que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 se le debe tener por parte en la causa. Por el Tercer Otrosí designa abogado patrocinante y confiere poder a doña DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE y por el Cuarto Otrosí: solicita designación de receptor ad-hoc. **2)** A fojas 23 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 12 acogiendo la denuncia a tramitación; **3)** A fojas 25 don **JUAN JESUS DURAN ORDENES**, efectúa una presentación, en lo principal se hace parte en la querrela infraccional fundándola en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deducida a fojas 12 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, solicitando que sea acogida y se condene al denunciado a una sanción conforme lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496. Por el Primer Otrosí: fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho que sirven de sustento a las acciones infraccionales interpuestas deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **DIN S.A.** y solicita que sea condenada a pagarle la suma de **\$500.000** a título de **daño directo** constituido por el valor de las dos lavadoras que debió adquirir ante el incumplimiento de la demandada y a título de **daño moral** demanda la suma de **\$500.000**. Por el segundo otrosí señala que se valdrá de todos los medios de prueba que le franquea la ley, por el tercer otrosí señala que de acuerdo al artículo 50 letra c) de la ley 19.496, comparecerá personalmente en la causa y por el **Cuarto Otrosí** solicita designación de receptor ad-hoc. **4)** A fojas 30 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 25, teniendo al consumidor como parte en la denuncia efectuada por el **SERNAC** y acogiendo a tramitación la demanda civil de indemnización de perjuicios. **5)** A fojas 33 el SERNAC solicita se fije nuevo día y hora para la audiencia, petición que es acogida a fojas 34. **6)** A fojas 42 nuevamente se solicita por el Sernac nuevo día y hora para la audiencia, fijándose ésta mediante resolución dictada a fojas 43. **7)** A fojas 45 el Sr. Director del Sernac efectúa una presentación, en lo principal designa como nuevo abogado

f. *Mauricio Maldonado* / 107
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
COPIAPO
POLICIA LOCAL

patrocinante a don **RODRIGO GONZALEZ PÍNTO** a quien confiere poder. Por el Primer Otrosí acompaña documentos en que consta su personería para actuar por el Servicio y Resolución N° 197 mediante la cual se delega en los Directores Regionales del Servicio Nacional del Consumidor la facultad de asumir la representación judicial, los que se agregan a la causa de fojas 46 a fojas 53. Por el Segundo Otrosí revoca el mandato conferido a doña DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE, resolviéndose la presentación mencionada a fojas 54. **8)** De fojas 56 a fojas 64 se repite la presentación de fojas 45 adjuntándose los mismos documentos. **9)** A fojas 65 el SERNAC solicita nuevo día y hora para la audiencia, petición que es acogida mediante resolución dictada a fojas 66; **10)** A fojas 69 Y 70 atestados receptoriales dando cuenta de haberse notificado al representante legal de la denunciada y demandada civil DIN S.A. don MAURICIO MALDONADO. **11)** A fojas 75 el abogado **SEBASTIAN MATIAS MARDONES ZUÑIGA** efectúa una presentación, en lo principal asume el patrocinio y poder para actuar por la denunciada y demandada **DIN S.A.**; por el primer otrosí delega el poder que conduce en el abogado **JAVIER GONZALEZ PINTO** y por el segundo otrosí, acompaña escritura pública en que consta su personería, documento que se agrega de fojas 71 a fojas 74, resolviéndose la presentación a fojas 78. **12)** A fojas 79 don **JUAN DURAN ORDENES** acompaña lista de testigos la que se tiene por acompañada mediante resolución dictada a fojas 80. **13)** A fojas 81 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia del SERNAC, representado por su abogado y apoderado **RODRIGO GONZALEZ PINTO**, del denunciante y demandante **JUAN DURAN ORDENES** y de la denunciada y demandada civil, **DIN.S.A.** representada por su abogado **JAVIER GONZALEZ PINO**, sin producirse conciliación pese a haber ofertado la demandada la suma de \$300.000 superior al precio del producto que no fue entregado al demandante cuyo valor fue de \$199.900. **14)** A fojas 85 presentación efectuada por el apoderado del SERNAC. **15)** A fojas 91 se certifica respecto de las diligencias pendientes; **16)** A fojas 92 se cita a las parte a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 12 don **EDUARDO MARIN CABRERA** actuando en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** presentó denuncia infraccional en contra de **DIN S.A.**, persona jurídica de su giro, representada para estos efectos por don **MAURICIO MALDONADO** por haber incurrido en acciones que constituirían abierta

f-mercato



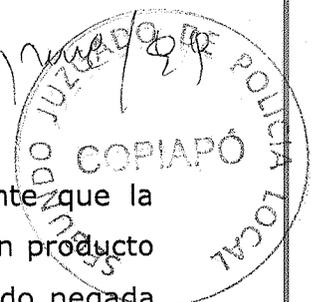
infracción a la Ley del Consumidor en especial a los artículos 3 letra e) 12 y 23, esto es, por no respetar los términos, condiciones y modalidades de una compra, comprometiéndose a entregar en un plazo determinado el producto principal de un combo oferta, en este caso una lavadora, lo que nunca concretar ya que al momento de efectuada la venta tal producto no se encontraba en Stock, cuestión que igualmente configuró un actuar negligente del proveedor que ocasionó menoscabo económico al cliente al pagar este último por un producto que nunca le pudo ser entregado, negándose a anular la venta ya que las restantes especies que componían el combo y que eran menores, se habían entregado al momento de la compra y usado por el adquirente.

SEGUNDO: Que, a fojas 25 don **JUAN JESUS DURAN ORDENES**, cliente afectado por los hechos materia de la acción infraccional deducida por el **SERNAC** se hace parte en ésta y pide que la denunciada **DIN S.A.** sea condenada en la forma establecida en la ley.

TERCERO: Que, el apoderado de la denunciada don **JAVIER GONZALEZ PINO** a fojas 81 al efectuar en la audiencia los descargos solicita que la denuncia sea rechazada. Argumenta que su representada no ha infringido las disposiciones de la ley 19.496 que se señalan como infringidas ni ninguna otra toda vez que el paquete o combo ofrecido está sujeto a disponibilidades de stock, condición que se establece en toda venta al momento de la compra amparado en los términos de contratación tal como lo señala el artículo 12 de la ley 19.496 ofreciéndosele al consumidor otras opciones a modo de compensación por el producto que no se entregó las que fueron rechazadas por éste, razón por la cual su representada no habría incurrido en infracción a la ley.

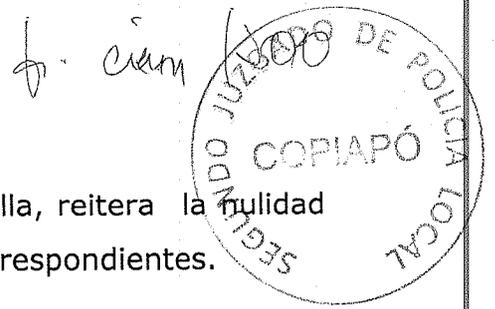
CUARTO: Que, para los efectos de acreditar los denunciantes **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **JUAN JESUS DURAN ORDENES** los fundamentos de la acción infraccional acompañó el primero y ratificó el segundo los documentos agregados a la causa de fojas 1 a fojas 14 consistentes en: **a)** A fojas 1, reclamo N° R2017C1498847 de fecha 22 de mayo de 2017 deducido por don Juan Jesús Duran Ordenes en contra de DIN S.A. señalando en dicho documento el reclamante que el 5 de abril de 2017 adquirió una lavadora DWF -M130WA de 13 kilos quedando de ser despachado el día 17 de abril debido a problemas internos de la tienda, sin embargo desde entonces y hasta la fecha de interpuesto el reclamo el producto no había sido entregado, habiendo concurrido desde entonces reiteradamente a la tienda

f. noventa y nueve



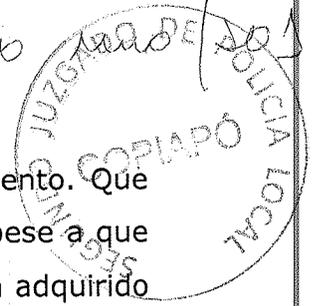
consultando sobre el estado del despacho, señalándole el gerente que la responsabilidad era de la vendedora ya que ésta habría vendido un producto que no estaba en stock, que solicitó la nulidad de la compra siendo negada esta opción ya que el producto era parte de un combo y que para que prosperara la nulidad necesariamente debía devolver sin uso la totalidad de los productos que lo componían lo que resultaba imposible ya que debido al tiempo transcurrido los productos habían sido utilizados; **b)** A fojas 2 carta enviada a la empresa DIN S.A. por el Sr. Director del Sernac dándole a conocer respecto del reclamo deducido por don Juan Jesús Duran Ordenes, y el plazo de la reclamada para entregar una respuesta final al consumidor; **c)** A fojas 3 respuesta de fecha 6 de junio de 2017 entregada por **DIN S.A.** al Sernac respecto del reclamo deducido por **DURAN ORDENES**, reconociendo que efectivamente este último adquirió en la tienda de Copiapó varios productos y un combo de lavadora, detergente, aspiradora, horno y hervidor bajo la boleta N° 89735831 de fecha 5 de abril de 2017, quien informa que no recibió la lavadora y pide la nulidad de la venta. Que lamentan la situación y habiendo analizado los antecedentes señala no poder acoger su reclamo ya que al momento de la venta el producto lavadora estaba sin stock y como es un combo asociado a otros productos debería devolver todos los productos que lo componían para poder generar la nota de crédito, lo que el cliente no aceptó, que para poder brindar solución al cliente le enviarán una lavadora a la tienda de Copiapó para que sea entregada al cliente en un plazo de 7 días hábiles y además lo compensará por los malos ratos ocasionados entregándole 30 litros de detergente y una licuadora, lo que deberá solicitar en la tienda de Copiapó contactándose con el jefe Mauricio Maldonado. **d)** A fojas 4 y 5 boleta de ventas y servicios que muestra el monto total a pagar por una compra realizada por **DURAN ORDENES** el 5 de mayo de 2017 por \$570.000 en 18 cuotas iguales y sucesivas de \$40.321; **e)** A fojas 7 Boleta de ventas y servicios emitida por **DIN S.A.** de fecha 5 de abril de 2017 que detalla entre los productos adquiridos una lavadora para 13 kilos de ropa en la suma de \$199.990; **f)** A fojas 8 guía de despacho correspondiente a Falabella Retail de una lavadora Samsung adquirida en la suma de \$189.990 despachada a Juan Duran Ordenes con fecha 06 de junio de 2017; **g)** A fojas 9 reclamo efectuado por don Juan Duran Ordenes ante el Sernac N° R 2017C15756678 con fecha 11 de junio de 2017 el que dice relación a la mediación efectuada en el reclamo R32017C14398847 por compra de una lavadora, en aquel proceso la reclamada DIN S.A. se comprometió que enviaría el producto en el plazo de 7 días hábiles y que además en compensación a los malos ratos ocasionados le haría entrega de 30 litros de detergente y una licuadora sin embargo lo comprometido en esa carta nunca se cumplió viéndose obligado a

adquirir ante tal incumplimiento otra lavadora en Falabella, reitera la nulidad de la compra de la lavadora más las compensaciones correspondientes.



QUINTO: Que, el denunciante **DURAN ORDENES** rindió además de fojas 83 a fojas 84 la testimonial de doña **ILSE RAMIREZ NUÑEZ**, Cedula de identidad N° 9.645.460-0 y de don **JHONNY ZAMORA RAMIREZ**, Cedula de identidad N° 16.057.048-2, señalando la primera que le consta por ser vecina del denunciante **DURAN ORDENES**, que en el mes de abril de 2017 este adquirió un combo de especies en el establecimiento **DIN S.A.** el cual incluía una lavadora, la que se iba a transportar a su domicilio pero nunca llegó. Que también le consta que el afectado hizo varios reclamos a la empresa por la falta del producto mencionado que era el principal en el combo sin que se le diera ninguna solución por lo que al final tuvo que adquirir otra lavadora en otro establecimiento comercial. Que la segunda lavadora la pago en tres cuotas las que ya están canceladas y la primera la pagó en más cuotas y que sabe que a la fecha de su declaración le quedan por pagar siete cuotas. Que igualmente sabe que concurrió en varias oportunidades a la empresa para que anularan la compra y que él devolvería las especies que le fueron entregadas y que formaban parte del combo, pero no se le aceptó porque esas especies habían sido utilizadas, que le parece injusto que el principal producto del combo no se lo haya entregado no obstante lo cual lo sigue pagando. El segundo testigo por su parte señala que le consta que en abril de 2017 **DURAN ORDENES** adquirió dos combos de productos en **DIN S.A.** y que con uno de ellos que incluía una lavadora tuvo problemas porque ese producto nunca le fue entregado. Que la lavadora debía ser transportada a su domicilio en una fecha determinada pero no llegó por lo que en su presencia llamó al call center de la empresa y le manifestaron que no estaban en conocimiento del despacho del producto que se reclamaba, que por ello concurrió personalmente al establecimiento y él lo acompañó señalándole quien lo atendió que tenían un quiebre de ese producto pero que la situación se resolvería ofreciéndosele en ese momento otra lavadora que tenían en exhibición lo que no aceptó porque no estaba en las óptimas condiciones que debe estar un producto nuevo ya que estaba deteriorado por la exposición, comprometiéndose que en una fecha próxima se le entregaría la lavadora adquirida, que cuando habían transcurrido alrededor de tres meses desde la compra concurrió nuevamente al establecimiento por la entrega del bien y quien lo atendió le propuso que devolviera los productos menores del combo, sin embargo al día siguiente cuando pretendía concretar la entrega y anular la venta no se los recibieron señalándole que eran las ordenes que habían recibido de Santiago ya que los restantes productos habían sido utilizados.

de ciento



Que entonces decidió comprar otra lavadora en otro establecimiento. Que sabe y le consta que DIN S.A. nunca se preocupó de la situación pese a que el Sr. DURAN siguió pagando el valor del producto ya que lo había adquirido a crédito, que no sabe el valor exacto que está pagando pero le parece que es de alrededor de \$500.000. Que no tiene clara la fecha en que adquirió la nueva lavadora, pero tiene entendido que fue tres meses después de la primera compra debiendo involucrarse nuevamente en un crédito para poder tener el producto que más le interesaba que era la lavadora que nunca le fue entregada por DIN S.A.

SEXTO: Que, la parte denunciada no rindió prueba documental ni testimonial.

SEPTIMO: Que, para determinar la existencia de una infracción de las normas contempladas en la Ley 19.496, se deben analizar los hechos a la luz de la prueba rendida. En primer lugar, ninguna de las partes ha negado la existencia de una relación de consumo, situándose el conflicto en el cumplimiento de la obligación de haber verificado la denunciada antes de concretar la venta si el producto que se pretendía adquirir se encontraba en stock y luego de ello haberlo entregado al comprador en el plazo estipulado al momento de la compra o bien en el plazo comprometido en la mediación efectuada ante el Sernac con fecha 6 de junio de 2017 conforme da cuenta el documento agregado a fojas 3.

OCTAVO: Que, de la prueba documental acompañada, en especial aquella agregada de fojas 1 a fojas 9 así como de la testimonial rendida por la denunciante de fojas 83 a fojas 84 se puede tener por acreditado que el día 5 de abril de 2017 el denunciante **DURAN ORDENES** adquirió en el establecimiento **DIN S.A.** un combo de productos entre los cuales se encontraba una lavadora DWF M1300WA para una carga de 13 kilos en el precio de **\$199.990** la que iba a ser despachada a su domicilio para el día 17 de abril lo que nunca se concretó. Que al requerir información en la tienda se le indicó, que erróneamente no le habían informado al momento de la compra que la lavadora ofrecida en el combo no se encontraba en stock y por lo tanto no se le podía hacer entrega de dicho producto solicitando entonces el cliente anular la compra ya que no podía pagar por un producto que no recibiría. Que ante la negativa del proveedor optó por efectuar un reclamo al Sernac y en el curso de la mediación DIN S.A. ofreció con fecha 6 de junio de 2017 conforme consta del documento agregado a fojas 6, entregar al cliente la lavadora adquirida en un plazo de 7 días y como compensación por los malos ratos ocasionados adicionalmente le entregaría 30 litros de detergente y una

licuadora lo que tampoco cumplió, situación que generó un nuevo reclamo por parte del afectado como consta del documento agregado a fojas 9, debiendo el Sr. Duran Ordenes ante la necesidad extrema de contar con el producto, adquirir una lavadora marca Samsung WA15J5730LS /ZS en Falabella Retail lo que se acredita con el documento agregado a fojas 8.

NOVENO: Que el proveedor no ha rendido prueba suficiente para desvirtuar los antecedentes fácticos en que se sustentan las acciones infraccional, por el contrario éstos se encuentran plenamente acreditados con el documento agregado a fojas 3 donde el proveedor no solo reconoce los hechos sino que ofrece una alternativa de solución que nunca cumplió.

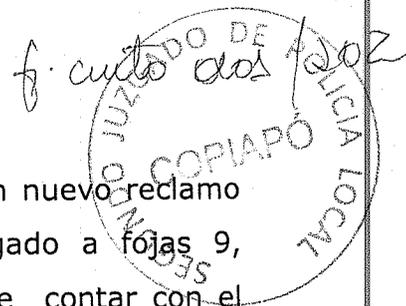
DECIMO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana critica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que se han vulnerado los artículos 12 y 23 de la Ley de 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, toda vez que el proveedor actuando negligentemente sin verificar el stock efectuó la venta de un producto del cual carecía, por lo mismo no logró entregarlo en los tiempos estipulados causándole con su actitud un menoscabo al cliente, razón por la cual corresponde que sea sancionado en la forma que se indicará en lo resolutivo.

II.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

DECIMO PRIMERO: Que, por el primer otrosi del libelo de fojas 10 fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional el actor demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de **\$1.000.000** suma que desglosa en **\$500.000** a título de **daño material** constituido por el valor del producto adquirido y **\$500.000** por concepto de **daño moral** constituido por los malos ratos ocasionados a consecuencia del actuar negligente de la demandada.

DECIMO SEGUNDO: Que, al contestar la contraparte la demanda civil de indemnización de perjuicios a fojas 82 solicita su rechazo, señalando que no le cabe a su representado responder por los perjuicios que se demandan desde el momento que no incurrió en infracción a la ley 19.496, argumentando en lo referente al daño moral, que éste deberá ser acreditado por quien lo demanda.

DECIMO TERCERO: Que, aún cuando el actor demanda la suma de \$500.000 por concepto de daño material, resulta que éste está constituido



f. cinco
COPIA
COPIAPO
POLICIA LOCAL

solo por el valor de la lavadora ascendente a \$199.990 según da cuenta la boleta de ventas y servicios agregada a fojas 7 dado que según él mismo lo reconoce, las restantes especies que constituían el combo le fueron entregadas oportunamente por lo que el daño material solo debe circunscribirse al valor del producto que no se le entregó.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto al daño moral, resulta de toda lógica inferir el padecimiento psíquico sufrido por el demandante por lo acontecido todo lo cual debe haberle provocado descontento e impotencia. Sin embargo, la prueba del daño moral resulta dificultosa, pues emociones como la pena, angustia, frustración se presentan en el fuero interno de la víctima, por lo mismo no es posible que sea objeto de prueba directa, sin embargo basta con ponerse un instante en el lugar del demandante para entender que los hechos acreditados en la causa deben haberle ocasionado, impotencia, aflicción y sobre todo frustración, razón por la cual se acogerá la petición y se regulará la indemnización por tal concepto en la forma que se señalará en lo resolutivo, debiendo tenerse presente para su regulación que el daño moral no es de naturaleza económica y no implica un deterioro en el patrimonial de una persona, sino que es de naturaleza eminentemente subjetiva, representada por las molestias y afectaciones legítimas o menoscabo íntimo del actor y por lo tanto no puede constituir un enriquecimiento ilícito.

Por estas consideraciones, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 letra e); 12, 23 y 24 todas de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil;

RESUELVO:

1° Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 12 y 25 por don **EDUARDO MARIN CABRERA** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y por don **JUAN JESUS DURAN ORDENES**, y en consecuencia, se condena a la empresa "**DIN S.A.**", persona jurídica de su giro, representada por don **MAURICIO MALDONADO**, ambos con domicilio en Copiapó, calle Atacama N° 578, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la unidad tributaria mensual a la fecha efectiva del pago, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada o quien lo reemplace o subrogue en sus funciones por vía de sustitución o

f - cinco cuetos / 2017
SEGUNDO JIJGADO DE POLICIA LOCAL
COPIAPO

apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el primer otrosí del libelo de fojas 25 por don **JUAN JESUS DURAN ORDENES** condenándose a **DIN S.A.** representada por **MAURICIO MALDONADO** a pagar al demandante la suma de **\$199.000** (ciento noventa y nueve mil pesos) por concepto de daño material y **\$110.000** (ciento diez mil pesos) **a título de daño moral.**

3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 las cantidades expresadas deberán pagarse debidamente reajustadas según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que se produzca su pago efectivo.

4° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE

Rol N° 3421/ 2017.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policia Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.

