

QUILLOTA, VEINTIDOS DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE.-

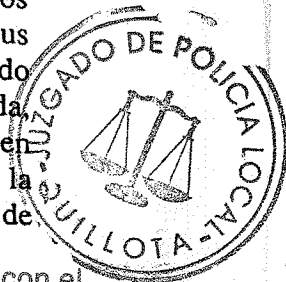
VISTOS:

- A fojas 1, 2, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39 rolan documentos.
- A fojas 3, 4, 5, 6 y 7 rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-
- A fojas 12 declara PABLO GAC VILLALOBOS.-
- A fojas 40 rola acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-
- A fojas 42 rola Acta de Audiencia de Conciliación.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, PABLO GAC VILLALOBOS, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor COMERCIAL VISION DEPORTES LIMITADA, representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por JORGE ESPINOZA GONZALEZ, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 131, Quillota, por los siguientes hechos: Que, concurrió al local comercial VISION DEPORTES LIMITADA, y compró unas zapatillas Nike, las cuales no le quedaron bien, puesto que, aun cuando correspondían a su número, éstas tenían una horma pequeña, de manera que no podía usarlas. Al día siguiente, concurrió al local con las zapatillas y la boleta respectiva, con el objeto de cambiarlas por un número más y exigir la garantía del producto; sin embargo el encargado de local se negó a aceptar el cambio, argumentando que "ellos como empresa, no realizan cambios", "que las zapatillas habían sido usadas" y "que tenían un piquete en la plataforma". Hace presente que le indicó nuevamente al encargado el motivo del cambio del producto, que era que no le habían quedado bien, explicándole además, que no quería la devolución del dinero, sólo el cambio de las zapatillas por un número más, petición que molestó al encargado de local amenazándolo con llamar a Carabineros para que estos lo sacaran del mismo, situación alteró a sus hijos pequeños que en ese momento lo acompañaban. Cuando llegaron los Carabineros, el cabo Luis Mesina Maldonado conversó con el encargado de local, y le indicó que debía hacer valida la garantía, conforme lo señala la Ley del Consumidor, a lo que éste último contestó que no se la sabía. En ese momento, el Cabo Mesina le da a conocer la Ley, recibiendo como respuesta que ellos no se rigen por esas leyes. Acto seguido, funcionario policial le solicitó los antecedentes personales al encargado de local para efectos de poder hacer el reclamo ante SERNAC. Conforme lo anterior, la empresa querellada infringió los artículos 12, 20 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se le condene al pago de la multa máxima legal.-

SEGUNDO: Que, PABLO GAC VILLALOBOS, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor COMERCIAL VISION DEPORTES LIMITADA, representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por JORGE ESPINOZA GONZALEZ, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 131, Quillota, por los hechos expuestos al interponer la Querella Infraccional, los cuales da por reproducidos. Que, dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: DAÑO DIRECTO: La suma de \$49.990.- que corresponde al valor del producto defectuoso que le fue vendido por la querellada. DAÑO MORAL: La suma de \$200.000.- configurados por la profunda impresión que los hechos denunciados le provocaron tanto a él como a sus hijos pequeños que lo acompañaban; además de las continuas molestias y el tiempo invertido en su solución y, por la atención airada e indolente por parte del dependiente de la querellada, en todas las oportunidades que se entrevistó con él. Funda su presentación en lo señalado en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Conforme a lo anterior, solicita se condene a la empresa demandada, al pago de la suma de \$249.990.- o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-



Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 12 de 2016

TERCERO: Que, según PABLO GAC VILLALOBOS, funcionario municipal, domiciliado en calle Jovino Morala N° 1575, Villa Hermano Bonifacio, Quillota, Cedula de Identidad N° 17.725.629-3, efectivamente, el día 3 de marzo de 2016, por motivo de cumpleaños, su padre CARLOS GAC, le regaló unas zapatillas marca Nike, modelo Air Max Emergen, las cuales había adquirido el día anterior, en el establecimiento comercial denominado SOCIEDAD COMERCIAL VISION DEPORTES LIMITADA, ubicado en calle O'Higgins N° 131 de esta ciudad. Agrega que al recibir las zapatillas, procedió a probárselas, pero aun cuando efectivamente eran de su número, esta tenía una horma más pequeña, lo que provocó que le quedaran apretadas. Ante esta situación, le solicitó la boleta de compra a su padre y concurrió al local para efectos de cambiarlas por un número mayor, o en su defecto, por otras zapatillas; sin embargo, llegar al local y explicarle la situación al encargado, éste en forma tajante y de muy mala manera, le indicó que en el local no se hacían cambios, que las zapatillas estaban usadas y que éstas tenían un piquete en la plataforma. Ante esta negativa, le hizo saber al encargado, que las zapatillas no habían sido utilizadas ya que la única vez que se las probó, éstas le quedaron chicas. Acto seguido tomó una de las zapatillas para examinarlas y efectivamente notó que éstas tenían un piquete en su costado, el cual no había advertido antes, y que sin duda, se trataba de una falla que el producto traía de fábrica; sin embargo al expresarle esto al encargado, y exigirle nuevamente el cambio del producto, éste comenzó a molestarse y a alzar la voz, exigiéndole que se retirara del local, bajo amenazas de llamar a Carabineros. Hace presente que, como se negó a retirarse del local hasta tener una solución, Carabineros se apersonó en el lugar de los hechos y se entrevistó con el encargado, exigiéndole que respetara la garantía que la Ley del Consumidor consagra, pero éste argumentó que no conocía dicha ley, por lo que en ese momento, Carabineros le informó sobre las disposiciones relativas a la garantía del producto, pero éste simplemente señaló que en su local no se regían por esa normativa. Finalmente, ante la total negativa de la encargado de la tienda a darle una solución, Carabineros le sugirió que concurriera a SERNAC para hacer la denuncia, pero como no tenía datos personales del encargado de local y tampoco estaba publicado en la tienda; fueron los funcionarios policiales quienes se los solicitaron y con dichos datos se dirigió a SERNAC, donde no tampoco obtuvo solución. Finalmente solicita que la querellada le haga devolución del dinero pagado y le indemnice por los perjuicios ocasionados.-

CUARTO: Que, la querellada y demandada SOCIEDAD COMERCIAL VISION DEPORTE LIMITADA, contestando la Querella Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicitó su rechazo, atendidos los siguientes argumentos: 1.- Que, efectivamente el 2 de marzo de 2016, el cliente adquirió las zapatillas marca Nike, modelo Air Max Emergen, por un valor de \$49.990.-; 2.- Que, días después regresó al local, solicitando el cambio del producto, acusando que no le habían quedado buenas; sin embargo, al revisarlo, pudo percatarse que éstas tenían evidencias de uso, ya que presentaban un piquete en el lateral de la planta, un rasmillón en la parte posterior de una de las zapatillas, además de suciedad.; 3.- Que, por el motivo antes indicado, le fue negado el cambio del producto al actor, quien no aceptó la explicación, y comenzó a exaltarse, por lo cual, requirió la presencia de Carabineros; 4.- Que, conforme a lo anterior, es evidente que, bajo ninguna circunstancia se configuran infracciones a los artículos N° 19.496, puesto que al no presentar fallas de fábrica, no puede operar la garantía del producto; además, se han respetado en todo momento las obligaciones que nacen entre las partes, con ocasión de la compra del producto y nunca se ha actuado con negligencia y se haya provocado un menoscabo en la persona del consumidor; 5.- Que, en cuando al monto demandado en la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, éste no procede, por cuanto no se ha cometido infracción alguna a la Ley del Consumidor.

QUINTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.-

SEXTO: Que, el querellante y demandante acompañó como medio de prueba el apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Copia simple de boleta de

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2016



compra del producto, rolante a fojas 1; 2.- Documento suscrito por carabineros de Quillota, donde consta el nombre del administrador del local querellado; rolante a fojas 2. 3.- Carta enviada por SERNAC, por medio de la cual le informaron que la mediación no prosperó, y de su derecho a interponer acciones legales.

Documentos no objetados.

SEPTIMO: Que, la parte querellada y demandada acompañó como medio de prueba y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Documento emitido por SERNAC, donde se explica que un producto usado no puede ser cambiado; rolante a fojas 23. 2.- Set de correos electrónicos en los cuales consta el contacto que tiene el local, con sus diversos proveedores, cuando es necesario hacer válida la garantía; rolante a fojas 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40.

Documentos no objetados.

OCTAVO: Que, el tribunal, en uso de sus facultades, citó a las partes a una audiencia, con la finalidad de que el querellante y demandante exhibiera el producto materia de autos, diligencia que se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes dejándose constancia que el par izquierdo se encuentra en perfectas condiciones, mientras el par derecho presenta un piquete pequeño en el borde externo de la suela y un piquete de tamaño un poco mayor en borde interno de la suela, esto es a la altura del talón.-

NOVENO: Que, con el mérito de los documentos acompañados, se ha acreditado que efectivamente PABLO GAC VILLALOBOS, con fecha 02 de marzo de 2016, adquirió en la tienda COMERCIAL VISION DEPORTES LTDA., un par de zapatillas, por la suma de \$49.990.- y que dicho artículo no obstante corresponder a su talla, no le quedaron bien, no sirviéndole para su uso; esto es, el principal motivo para el cual las adquirió, por lo que solicitado su cambio al día siguiente, éste le fue negado por la querellada y demandada.-

DECIMO: Que, según lo establece el artículo 20 de la Ley 19.496, el consumidor, en los casos que se señalan, podrá optar por la reparación gratuita del bien o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Que, en la especie la querellada y demandada COMERCIAL VISION DEPORTES LTDA., representada en conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 letra D) de la Ley 19.496, por JORGE EDUARDO ESPINOZA GONZALEZ, no dio cumplimiento cabalmente a estas normas, al ser requerido el cambio respectivo.-

UNDECIMO: Que, conforme a lo relacionado en los considerandos precedentes, el Tribunal hará lugar a la querella infraccional interpuesta contra COMERCIAL VISION DEPORTES LTDA., representada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 letra D) de la Ley 19.496, por JORGE EDUARDO ESPINOZA GONZALEZ, ambos ya individualizados, como se dirá en definitiva.-

DUODECIMO: Que, ponderando conforme a las reglas de la sana crítica la prueba rendida, para efectos de acceder a lo solicitado por el actor civil, en orden a resarcir los perjuicios sufridos y, teniendo presente que no se acreditó en el proceso los perjuicios demandados, el Tribunal considerará las molestias sufridas por el demandante, en especial, la circunstancia de no haber dispuesto del bien en la fecha de su compra, acogiendo la demanda interpuesta sólo en cuanto se condena a la demandada COMERCIAL VISION DEPORTES LTDA., representada por JORGE EDUARDO ESPINOZA GONZALEZ, a pagar la suma de \$49.990, correspondiente al precio del producto, previa devolución del defectuoso por parte del actor, fijándose prudencialmente la indemnización por daño moral en la suma de \$30.000.-



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra e), 20, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14, 16, 17 y 23 de la Ley 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, se hace lugar a la Querrela Infraccional interpuesta por **PABLO GAC VILLALOBOS**, en lo principal del escrito de fojas 3 y siguientes de autos, en contra de **SOCIEDAD COMERCIAL VISION DEPORTE LIMITADA**, representada para estos efectos por **JORGE ESPINOZA GONZALEZ**, ambos domiciliado en calle O'Higgins N° 131, Quillota, condenándose al pago de una multa de **1 UTM (UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL)**, por haber infringido el artículo 20 de la Ley 19.496.-

2.- Que, se hace lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 3 y siguientes por **PABLO GAC VILLALOBOS**, en contra de **SOCIEDAD COMERCIAL VISION DEPORTE LIMITADA**, representada para estos efectos por **JORGE ESPINOZA GONZALEZ**, ambos domiciliado en calle O'Higgins N° 131, Quillota; condenándolo a pagar la suma de \$49.990.-, correspondiente al precio pagado por el producto y, la suma de \$30.000.- por concepto de Daño Moral, lo que hace un total de **\$79.990.- (SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS)**; cantidad que será reajustada 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 aquel, en que el pago se haga efectivo; sin costas.-

3.- Que, se ordena al querellante y demandante de autos, restituir al proveedor **SOCIEDAD COMERCIAL VISION DEPORTES LIMITADA**, las zapatillas materia de autos.-

Si la multa no fuere pagada dentro del plazo de cinco días hábiles, será sustituida por reclusión nocturna.-

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 3669/16.-

Pronunciada por doña **ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO**, Juez de Policía Local Subrogante. Autoriza don **JAIME SÓRTES VALDERRAMA**, Secretario Subrogante.

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



CERTIFICO, Que la sentencia ~~que~~ DE FOJAS
43 y 44,
~~antecedente~~ se encuentra ejecutoriada CON FECHA
3 DE AGOSTO DE 2017
Quillota, 5 de SEPTIEMBRE DE 2017 .

JAI ME CORTES VALDE RAMA
SECRETARIO (S) .



Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

