

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CURICO

OF. N°: 379

ANT.: Ley N° 19.496

MAT.: Remite copia de sentencia

CURICÓ, 10 DE ABRIL DE 2017

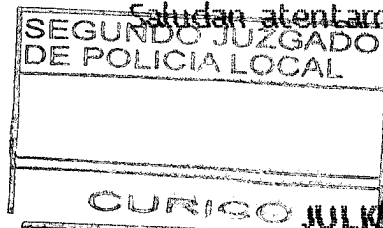
DE: JULIO ANDRÉS BRAVO CORTES-MONROY.  
JUEZ LETRADO SUBROGANTE  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CURICÓ.

A: SR. ESTEBAN PEREZ  
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DEL MAULE

En el proceso que a continuación se señala, sobre infracción a la ley del consumidor, se ha decretado oficiar a usted, con el objeto de remitir resolución a fin de que esta información sea registrada, según lo establecido en el artículo 58 bis

Rol N° 2706-16 CV

Saludan atentamente a UD.



JULIO ANDRÉS BRAVO CORTES-MONROY  
JUEZ LETRADO SUBROGANTE

GABRIELA GARCÉS JAQUE  
SECRETARIA SUBROGANTE

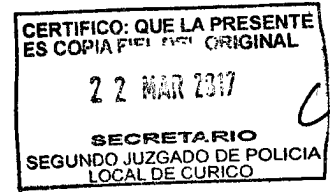
DISTRIBUCIÓN:

- La indicada.
  - Archivo.
- LBC/GG J/cvo

FECHA	Nº INGRESO
17 ABR 2017	323
BERNAC - TALCA	

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

**CURICÓ**



**Rol N° 2706-16 CV**

**Curicó, Veintidós de Marzo del año dos mil diecisiete.**

**VISTOS:**

**A fojas 1 y siguientes, ÁNGELA PAULINA NAVARRO MUÑOZ, de profesión u oficio DUEÑA DE CASA, domiciliada en POBLACIÓN SANTA FE, PASAJE TORRES DEL PAINE Nro. 358, DE LA CIUDAD DE CURICÓ, interpuso querella infraccional en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., ignora Rut, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, doña CLAUDIA LAFOURCADE, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en AVENIDA BERNARDO O'HIGGINS Nro. 201, de la ciudad de CURICÓ, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que expone.**

En cuanto a los hechos, señala que el día 09 de Junio de 2016, adquirió las zapatillas marca spalding, para el uso de su hija de 11 años, indicando que estos presentaron falla de despegue en la punta al segundo día, que como fue algo pequeño y la tienda pone problemas cuando es algo menor le dijo que siguiera utilizándolas, agregando que cuando cumplió el mes ya se habían despegado todas y estaban inutilizables, indicando que fue a la tienda para informar y reclamar por la mala calidad del producto y exigió su garantía en el mesón de atención, donde le dijeron que fue una falla de uso, que su pegamento cumplió su función y la tienda no se responsabiliza de eso, señalando que la zapatilla solo se usaba ocasionalmente y ni siquiera había alcanzado a cumplir el mes e incluso los pagos por ella (sic).

Relata que cuando fue a la tienda Ripley Curicó, por la garantía de dicho producto no quisieron responsabilizarse argumentando que el pegamento cumplió su función y que fue producto del mal uso su despegue, lo que según indica es imposible porque el producto fallo a los dos días.

En cuanto al derecho señala que al tenor de los hechos descritos se configura infracción a la Ley 19.496, por cuanto no se respeta garantía legal de 3 meses, el producto fue presentado dentro del plazo de garantía legal, el producto es de mala calidad y no cumple con su función, señalando el Artículo Nro. 3 letra e), 20 letra a) y 28 letra e).

Por lo anterior, en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y

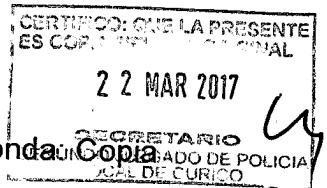
artículos 1º y 7º y demás pertinentes de la Ley Nro. 18.287, solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, doña **Ángela Paulina Navarro Muñoz**, ya individualizada, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de **Comercial ECCSA S.A.**, ya individualizado, señalando en cuanto a los hechos, que en virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos y hace propios, los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de su presentación.

Señala que sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos y latamente explicados en la querrela de autos le han causado los siguientes perjuicios, indicando como Daño Emergente, que el producto de mala calidad, no cumplió con la satisfacción del cliente, que la marca no es mala pero el material fue ineficiente para el uso que se le dio. Como Daño Moral, señaló que su hija no pudo realizar actividades de educación física, que por esto bajo el promedio en el colegio, que además debió acudir a comprarle otras (sic) cuando no estaba en su presupuesto, y debió aguantar burlas de sus compañeros porque iba con ellas rotas.

En cuanto al derecho, señala y transcribe el Artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, indicando que conforme a este y al Artículo 50 inciso 2º del mismo cuerpo legal le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados, agregando que funda la presente demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de su presentación, indicando que el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la suma de **\$100.000 (cien mil pesos)**, por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas y las contenidas en la querrela, solicitó tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **CLAUDIA LAFOURCADE (sic)**, representado legalmente para **COMERCIAL ECCSA S.A. (sic)**, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de **\$100.000 (cien mil pesos)**, o la suma que se determine conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación, solicitó tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal



del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponde de Boleta; Listado de testigos; Fotos de productos en mal estado; Reclamo ante Sernac; Pagos al día del producto. Los documentos señalados rolan de **fojas 5 a 10 de autos.**

**A fojas 36**, rola acta de comparendo de estilo el que contó con la asistencia de ambas partes, donde el denunciante y demandante ratificó la denuncia y demanda de autos, por su parte la parte denunciada y demandada contestó mediante minuta escrita, solicitando se tenga esta como parte integrante de la audiencia para todos los efectos legales.

En su presentación de **fojas 28 y siguientes**, la representante de la querellada contestó la querrela infraccional interpuesta en contra de su representada solicitando su completo rechazo, con costas, conforme a las consideraciones de hecho y argumentos de derecho que expone.

En cuanto a los hechos, señala que con fecha 09 de junio de 2016, la denunciante adquirió un par de zapatillas marca Spalding, por un valor de **\$ 19.990 (diecinueve mil novecientos noventa pesos)**, que con fecha 17 de julio de 2016, la clienta se presentó en el Departamento de Servicio al cliente, solicitando el cambio del producto, porque la zapatilla presentaba las puntas despegadas. Indicando que para acceder al cambio de cualquier producto, el defecto o falla debe obedecer a su fabricación, y no a la manipulación inadecuada del producto o un mal uso, tal como se señala en el díptico sobre las políticas de cambio de la tienda, las que, según señala, se encuentran disponibles alrededor de toda la tienda.

Indica que en el caso del calzado, las fallas de fábrica dicen relación con costuras mal hechas, despegues laterales en el calzado, defectos en el curtido del cuero (aureolas blancas), y cierres trabados en el freno del carro, que cuando las costuras se cortan o se desgastan ello obedece a un desgaste por el uso del calzado, y no a una falla de fabricación, que cuando se despegan las puntas o taloneras de los calzados, se debe a un desgaste por el uso, o producto de un tropiezo o caída, y no a una falla de fabricación, que cuando el cuero del calzado se oscurece, es producto de que se mojó, y si el cuero esta reseco es porque se expuso a una fuente de calor de manera directa, y no a un defecto de fábrica.

Agrega que tal como lo señala la querellante, las zapatillas que ella adquirió se despegaron en las puntas, lo que, según indica, corresponde a un desgaste por el uso, o producto de un tropiezo o caída, y no obedece a una falla de fabricación, por lo que no procede el cambio del producto, señalando que, como se puede

apreciar en las fotografías que acompañara, las zapatillas tienen un evidente desgaste por el uso.

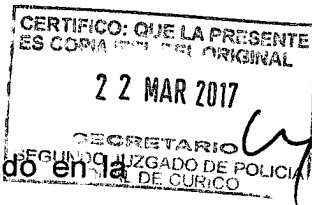
En cuanto a la supuesta infracción, indica que la denunciante señala que se han infringido los artículos 3 letra e), 20 letra c) y 28 letra e), todos de la Ley N° 19.496, con el actuar de su representada, que sin embargo, y según se acreditará en la etapa procesal pertinente, su parte se encuentra exenta de toda responsabilidad en la supuesta infracción, ya que no se puede acceder al cambio del producto, porque de acuerdo con la garantía legal, éste no presenta fallas de fabricación, sino que obedecen al desgaste del producto por el uso, y el paso del tiempo.

En cuanto al derecho, indica que la petición realizada por parte del denunciante en el texto de la denuncia, en orden a que su representada sea condenada, por las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley, se debe a que supuestamente su representada con su actuar habría infringido, entre otras, el Artículo 3° letra e), Artículo 20 letra c) y Artículo 28 todas normas de la Ley N° 19.496, señalando que, ninguna de estas normas han sido infringidas por su representada, que no existe ningún incumplimiento por parte de Ripley Store Ltda., ya que los defectos del calzado se han producido por el uso y el paso del tiempo, y no obedecen a fallas de fabricación, agregando que, los hechos relatados en su presentación, permiten concluir que, en la especie, no concurren ninguno de los elementos preceptuados en la ley en cuestión, que permitan establecer algún tipo de infracción a sus normas, y que haya sido cometido por su representada, por lo que la denuncia infraccional debe ser desestimada.

Por lo anterior, y en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 10 de la ley N° 18.287, 50 B, 12, 19, 20, 21, 23 y 26 de la Ley N° 19.496 y demás normativa que resulte aplicable a la especie, solicita tener por contestada la querrela infraccional, solicitando desde ya su entero rechazo, con expresa condenación en costas.

En el Otrosí de su presentación, contestó la demanda civil interpuesta en contra de su representada solicitando su completo rechazo, con costas, conforme a las consideraciones de hecho y argumentos de derecho que expone.

Señala que la demandante civil pretende obtener una indemnización ascendente a la suma total de **\$100.000 (cien mil pesos)**, sin precisar si este monto es a título de daño emergente, lucro cesante o daño moral, que la indemnización de perjuicios tal y como lo señala su nombre, tiene como fin único indemnizar, compensar o restituir a quien ha sufrido un daño económico, hasta su estado patrimonial anterior, que de no ser entendido de esta manera, podría incurrirse en



el error de que la indemnización de perjuicios, lejos de dejar al afectado en la misma situación, lo posiciona en una de mejor estado, que significaría en definitiva un lucro o enriquecimiento indebido, desvirtuándose el fundamento de la indemnización.

Agrega que, si bien es cierto, el daño moral ha sido conceptualizado como una aflicción personal y subjetiva del que lo sufre, y que por ende, su evaluación responde a la magnitud del dolor, se debe concordar en que la suma demandada es antojadiza, ya que no existe ningún tipo de daño material o moral que indemnizar, además de que no lo hace consistir, indicando que, como no ha existido infracción a la ley del consumidor, malamente puede haber algún daño material o moral que indemnizar, indicando que sin perjuicio de lo anterior, la demandante deberá probar, en la oportunidad legal pertinente, la existencia del daño material y el daño moral alegado, y la cuantía de estos, con la documentación legal pertinente, y que estos daños se producen debido al actuar de su representada, señalando que, los montos solicitados por la demandante sólo responden a sus apreciaciones personales y creencias.

Señalando que es por lo anterior, que la demanda civil de autos carece de todo fundamento y debe ser rechazada de plano, por cuanto no existe ningún daño indemnizable causado a la demandante, por el actuar de su representada, por lo anterior y en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 10 de la ley N° 18.287, 50 B, 3, 3 bis, 12, 16, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496 y demás normativa que resulte aplicable a la especie, solicita tener por contestada la demanda civil, solicitando sea ésta rechazada por evidente falta de fundamento legal, con expresa condenación en costas.

Oídas que fueron, el Tribunal llamó a las partes a Conciliación, la que no se produjo, recibiendo la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

**A fojas 38**, rola acta de diligencia de inspección personal del Tribunal.

**A fojas 39**, el Sr. Secretario Letrado Titular del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

### **CONSIDERANDO**

#### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**PRIMERO:** Que se ha iniciado la presente causa a fin de investigar las supuestas infracciones a la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por **RIPLEY S.A.**, en adelante y según consta a **fojas 24 y siguientes**, **COMERCIAL ECCSA S.A.**, RUT: 83.382.700-6, representada

legalmente por don **ÁNDRÉS' ROCCATAGLIATA ORSINI** cedula nacional de identidad Nro. **8.521.864-6** y don **ALEJANDRO FRIEDMAN PIROZANSKY**, cedula de identidad Nro. **4.438.651-8**, ambos con domicilio en Huérfanos Nro. 1052, 4º piso, Santiago.

**SEGUNDO:** Que en el comparendo de estilo de **fojas 36 y siguientes**, como prueba documental, el denunciante y demandante de autos, ratificó los documentos presentados en el Segundo Otrosí de su denuncia y demanda de fojas 1 y siguientes.

Como Prueba Testimonial presento a doña **JUANITA DE LAS MERCEDES LECAROS MORA**, cedula nacional de identidad Nro. **15.629.839-5**, de profesión u oficio **TEMPORERO**, domiciliado en **POBLACIÓN SANTA FE ISLA QUEMADA Nro. 279, COMUNA DE CURICÓ**, quien previamente juramentada expuso que se juntó con ella (sic) y le dijo que había ido a la tienda porque había comprado unas zapatillas para la niña para deporte y la niña las uso y se despegaron, que ella fue a la tienda y le dijeron que el pegamento ya había cumplido su función, y como no le quisieron hacer el cambio ella las demandó.

Presentó a doña **VICTORIA DEL CARMEN MUÑOZ CUEVAS**, cedula nacional de identidad Nro. **10.400.325-7**, de profesión u oficio **DUEÑA DE CASA**, domiciliado en **POBLACIÓN SANTA FE PASAJE TORRES DEL PAINE Nro.358, COMUNA DE CURICÓ**, quien previamente juramentada expuso que ella compro las zapatillas en Ripley, que tienen dos días de uso y se le despegaron y ella espero un mes para pagar la primera cuota, para reclamar y le respondieron que no le podían responder porque duro hasta ahí el efecto del pegamento, y que ella no podía pegarlas tampoco, que ella le dijo que no las pegara.

**TERCERO:** Que en el comparendo de estilo de **fojas 36 y siguientes**, como prueba documental, la denunciada y demandada civil, acompañó bajo apercibimiento del artículo 346 Nro. 3, Boleta electrónica 60243481 del fecha 09 de Junio de 2016 que da cuenta de la compra realizada por la denunciante; Díptico con las políticas para cambios, devoluciones y garantías de la tienda Ripley; Set de 4 fotografías de las zapatillas en cuestión, las que dan cuenta del desgaste sufrido por el uso. Documentos que rolan de **fojas 30 a 35 de autos**, no presentando Prueba Testimonial.

**CUARTO:** Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible al Tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo anterior dado

22 MAR 2017

SECRETARIO  
 JUZGADO DE POLICIA  
 JUDICIAL DE CURICO

que el querellante de autos, no ha aportado prueba suficiente que permita probar sus dichos, además a juicio de esta Sentenciadora y teniendo en consideración tanto las fotografías acompañadas por las partes, rolantes a fojas 7, y de 32 a 35 de autos, como asimismo, lo observado en la inspección personal que se realizó a las zapatillas objeto de autos, en dependencias del Tribunal, cuya acta corre a fojas 38, no existe antecedente suficiente, para atribuir el desgaste observado en las zapatillas, a supuestas fallas de fabricación o calidad en las mismas, sino más bien dicho desgaste, dígame peladuras, abrasiones, etc., se condice con el uso prolongado y descuidado de las mismas, razón por la que no es posible establecer algún tipo de responsabilidad infraccional por parte de la denunciada de autos.

**QUINTO:** Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, deseche la querrela infraccional, sin costas, por haber tenido motivos plausibles para accionar.

## **II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

**SEXTO:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, RUT: 83.382.700-6, representada legalmente por don **ANDRÉS ROCCATAGLIATA ORSINI** cedula nacional de identidad Nro. **8.521.864-6** y don **ALEJANDRO FRIEDMAN PIROZANSKY**, cedula de identidad Nro. **4.438.651-8**, ambos con domicilio en Huérfanos Nro. 1052, 4º piso, Santiago., no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra.

### **TENIENDO PRESENTE:**

Lo que disponen los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231; y demás normas aplicables.

### **SE DECLARA:**

#### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

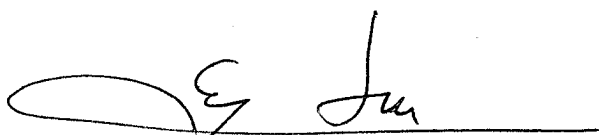
Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la querrela de lo principal de **fojas 1 y siguientes**, interpuesta por doña **ÁNGELA PAULINA NAVARRO MUÑOZ**, ya individualizada en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A...**, RUT: 83.382.700-6, representada legalmente por don **ANDRÉS ROCCATAGLIATA ORSINI** cedula nacional de identidad Nro. **8.521.864-6** y don **ALEJANDRO FRIEDMAN PIROZANSKY**, cedula de identidad Nro. **4.438.651-8**, ambos con domicilio en Huérfanos Nro. 1052, 4º piso, Santiago.



**II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el Primer Otrosí de fojas 1 y siguientes por doña **ÁNGELA PAULINA NAVARRO MUÑOZ**, ya individualizada, en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, RUT: **83.382.700-6**, representada legalmente por don **ANDRÉS ROCCATAGLIATA ORSINI** cedula nacional de identidad Nro. **8.521.864-6** y don **ALEJANDRO FRIEDMAN PIROZANSKY**, cedula de identidad Nro. **4.438.651-8**, ambos con domicilio en Huérfanos Nro. 1052, 4º piso, Santiago.; por las motivaciones expresadas en el considerando **SEXTO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.



Dictada Por **Doña Encarnación Ávalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortes-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

