

cinco y cinco . . . 55 -

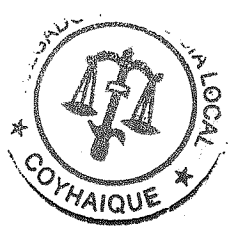
Del Rol N° 92.884-2017.-

//yhaique, a catorce de marzo del dos mil dieciocho.-

VISTOS:

En lo principal del escrito de fs. 01 y siguientes la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor interpone denuncia infraccional en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES S. A.**, RUT 87.845.500-2, representada en Coyhaique por doña Carolina Ramírez Berrios, empleada particular, ambas con domicilio en calle Horn N° 85, de esta ciudad de Coyhaique, por infracción a los arts. 12, 20, letra c), y 23 de la Ley N° 19.496, en perjuicio de don **MARCELO ANDRÉS MAYORGA AGUILAR**, estudiante (fs.17), domiciliado en calle Errázuriz N° 1357, de esta ciudad de Coyhaique, C. I. N° 19.132.019-0, que hace consistir en que el día 29 de mayo del 2017 compró a la proveedora un teléfono marca Sony, modelo Xperia XA, Black, en el precio de \$ 155.999, que pagó al contado mediante tarjeta de débito, y que al iniciar el teléfono comprobó que éste tenía fallas en la pantalla, por lo que concurrió al local de la vendedora a reclamar la situación, limitándose los empleados a decirle que concurra ante el SERNAC, sin dar respuesta ni solución alguna directas.

Al interponer el reclamo ante SERNAC, la empresa le pidió la entrega del equipo para su revisión y cambio, para posteriormente encontrarse que la empresa de manera



unilateral y arbitraria optó por la "reparación del equipo", en circunstancias que el consumidor solicitaba el "cambio de equipo", por lo que solicita se condene al proveedor al máximo de las multas que contempla el artículo 24 de la Ley N° 19.496.

En lo principal del escrito de fs. 17 y siguientes el consumidor interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa querellada, representada por doña Carolina Ramírez Berríos, ya individualizada, cobrándole las sumas de \$ 155.999 por daños materiales, correspondientes al precio pagado por el equipo comprado, y \$ 500.000 por daño moral, o las cifras que el Tribunal pueda establecer de conformidad al mérito del proceso, con reajustes, intereses y costas, obligaciones civiles que derivan directamente de su responsabilidad infraccional.-

A fs. 48 y siguientes se celebró el comparendo de estilo, con asistencia de ambas partes, y del Servicio Nacional del Consumidor.-

Llamadas las partes a un avenimiento en materia civil a fs. 48 vta., éste no se logró.

En dicha audiencia la parte denunciada y demandada civil entrega una minuta escrita que contiene su defensa, y que se agregó a los autos a fs. 36 y siguientes, por la que solicita se dicte sentencia absolutoria a su favor por falta de legitimación activa del SERNAC denunciante, y porque el consumidor habría optado por la reparación gratuita del teléfono, lo que la empresa cumplió, negándose arbitrariamente el consumidor a retirarlo.

firmado y sellado : ... 56. -

A petición de la empresa demandada, a fs. 48 vta. el consumidor demandante absolvió posiciones al tenor del pliego de fs. 47.-

A fs. 54 se declaró cerrado el procedimiento, se trajeron los autos para resolver y,

CONSIDERANDO:

Con relación a la materia infraccional:

PRIMERO: Que los antecedentes acompañados con la denuncia de autos, básicamente los que rolan a fs. 06, 07, 08 y 09, más copia de la boleta de fs. 10, acreditan la efectividad de los hechos denunciados en lo principal del escrito de fs. 01 y siguientes, en lo pertinente, que el consumidor en realidad pidió desde el comienzo "cambio del equipo", y no su mera "reparación", como viene con mucha posterioridad a sostener el proveedor en su defensa de fs. 36 y siguientes. Pero sin embargo sucede que este mismo proveedor, en su carta de fecha 16 de junio del 2017, que rola a fs. 07, había reconocido expresamente que "el cliente...solicita de inmediato el cambio por garantía", por lo que sus nuevas versiones de fs. 36 y siguientes en realidad viene a contravenir el hecho propio, conducta que debe ser prevenida, corregida y sancionada por el juez, de conformidad al art. 2º, letra d), de la Ley Nº 20.886, y como ha reiterado la jurisprudencia de la E. Corte Suprema, significa que en la práctica la nueva versión que ha venido a contradecir la original, carece de todo valor.- En



efecto, la doctrina de los actos propios es un principio general de derecho, fundado en la buena fe, que impone el deber jurídico de respeto y sometimiento a una situación jurídica creada anteriormente por la conducta del mismo sujeto, evitando así la agresión infundada, por contradictoria, a un interés ajeno y su consiguiente daño, por lo que toda pretensión formulada dentro de una situación litigiosa, por una persona que haya realizado una conducta incompatible con esta pretensión, debe ser desestimada: Excma. Corte Suprema con fecha 30.05.2005, en causa rol EC N° 4689-2005; en fallo de 27.12.06, Rol civil EC 2014-05, Considerando Vigésimo Primero; 25.09.06, Rol Civil EC 2460-05, Considerando Décimo; 20.09.04, Considerando 4°, en RDJ 2004, tomo II...;

SEGUNDO: Que además tampoco es efectivo “que después de unos días el equipo habría presentado fallas”, como sostiene el proveedor a fs. 38 de su defensa, toda vez que el primer reclamo del consumidor ante SERNAC, cuya copia rola a fs. 06, es de fecha 02 de junio del 2017, y en él consigna que no reclamó antes por razones de trabajo, advirtiendo que en todo caso ya lo había intentado el 1° de junio. Y la compra había sido recién el 29 de mayo, secuencia cronológica que no concuerda con la defensa del proveedor de que las fallas “se presentaron después de unos días”;

TERCERO: Que lo anterior no es desvirtuado por la absolución de fs. 48 vta., pues a la vez insiste el consumidor que efectivamente no ha ido a retirar el equipo original reparado, toda vez que del contexto del proceso su actitud se explica porque

desde el comienzo pidió cambio por otro equipo, actitud por lo demás comprensible, pues no tiene por qué aceptar mera reparación de un equipo que acaba de comprar nuevo y sin uso, razones todas por las cuales el Tribunal tiene por configuradas las infracciones denunciadas;

CUARTO: Que en ellas ha correspondido a la empresa denunciada participación en calidad de autora, atendidos los mismos antecedentes mencionados con anterioridad, teniendo presente que en esta materia la legitimación pasiva se radica en la persona natural habitualmente "encargada del local" de la proveedora, atendido lo establecido en los artículos 43, 50 C, inciso final, y 50 D, inciso 1º, todos de la Ley N° 19.496, calidad que en el caso de autos ostenta doña Carolina Ramírez Berríos, pues el proveedor es un local de esta ciudad de Coyhaique, y su encargada es doña Carolina Ramírez Berríos, todo ello con relación al artículo 28 de la Ley N° 18.287, sobre responsabilidad infraccional de las personas jurídicas;

QUINTO: Que tampoco el Tribunal aceptará la impugnación a la legitimación activa del SERNAC, ya que al comparecer el consumidor formalizando acción civil por su escrito de fs. 17 y siguientes, hizo suyos los fundamentos de hecho y de derecho de la acción infraccional interpuesta a fs. 01 y siguientes.-



En materia civil:

SEXTO: Que de acuerdo al artículo 3º, letra e), de la Ley 19.496, al "consumidor" perjudicado con una infracción a

su normativa le asiste el derecho a ser indemnizados por todos los daños **materiales** y **morales** que probare haber sufrido a raíz de la aludida infracción, de donde además queda claro que la **legitimación activa** civil corresponde al "consumidor", tanto por la norma directa recién citada, como por el efecto relativo de los contratos establecido en el artículo 1545 del Código Civil, toda vez que la responsabilidad civil originada en estas materias es en general de orden contractual, y no extracontractual, tanto por el contexto de la Ley N° 19.496, que regula las relaciones entre proveedores y consumidores, como por la norma expresa del inciso final de su artículo 50;

SÉPTIMO: Que por su parte es **sujeto pasivo** de esta acción el "proveedor", pero también lo es el "intermediario" del proveedor, quien incluso le precede en la obligación legal de indemnizar, toda vez que debe responder "directamente" ante el consumidor, de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 19.496;

OCTAVO: Que los daños materiales demandados, ascendentes a \$ 155.999, y que correspondería al precio del equipo comprado, se encuentran debidamente acreditado con copia de la boleta de compraventa de fs. 10, con la confesión voluntaria y espontánea del demandado de fs. 38, y con la posición 1) que absolvió el demandante a fs. 48 vta., a requerimiento del propio demandado;

NOVENO: Por su parte, que habiendo en estas materias norma especial expresa que consagra la indemnización del "daño moral", cual es el art. 3°, letra e), de la Ley N° 19.496, de conformidad al artículo 13 del C. Civil ella es de aplicación

preferente al artículo 2331 del C. Civil, que en todo caso no menciona el daño moral, así como tampoco lo hace el Código Civil en su generalidad;

DÉCIMO: Que el daño moral es de índole netamente subjetiva y afectiva de la persona, y deriva de una agresión externa que afecta a su integridad moral o psíquica, quedando por ende su apreciación pecuniaria entregada a la entera y discrecional estimación del juez, pues dada su naturaleza, no requiere ser acreditado en sí, pues emana directa y necesariamente del ilícito. Así lo ha fallado la **E. Corte Suprema**, por ejemplo, el 04.06.2002, en causa Rol N° 1513-01, publicada en Revista "La Semana Jurídica" N° 85, pág. 13; el 30.03.1962 y el 27.05.1966, en Repertorio, C. Civil, tomo X, Ed. Jurídica, pág. 39, y la **I. Corte de Santiago** reiteradamente, en mismo Repertorio, págs. 39 y 40;

UNDÉCIMO: Que por otra parte tampoco las indemnizaciones constituyen lucro, debiendo guardar proporcionalidad con la infracción reclamada, y su resultado efectivamente dañoso. En efecto, por el considerando décimo segundo de fallo de 30 de octubre del 2009, dictado por la Iltrma. Corte de Apelaciones de Coyhaique en la causa Rol I.C. Policía Local N° 17-09, en lo pertinente se estableció: "...que lo que la ley persigue al disponer el pago de indemnizaciones por daños causados a terceros por actos u omisiones, es la reparación justa del daño y ello en ningún caso debe significar un enriquecimiento sin causa, principio general del derecho, que no obstante no existir norma positiva que lo consagre, permite su aplicación por el



● juez, puesto que en él va implícito, al decir de Fueyo Laneri "el afán del derecho por mantener el equilibrio de intereses y por la justicia..." “;

DUODÉCIMO: Que de esta manera, habiéndose acreditado en este proceso la efectividad de la infracción denunciada, y apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, se estima prudencial fijar en el caso de autos el daño moral en la suma de \$ 400.000 y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 y 55 de la Ley 15. 231; 14 y siguientes y 17, inciso 2º, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496, y 399 y 402, inc. 1º, del C. de Procedimiento Civil,

SE DECLARA:

1º.- Que se condena a la persona jurídica denunciada, como autora de infracción a los arts. 12, 20 letra c), y 23 de la Ley N° 19.496, representada por la encargada de su local en Coyhaique, doña Carolina Ramírez Berríos, ya individualizada, a pagar una multa equivalente en dinero efectivo de la fecha del pago, a quince Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio municipal.- Si la representante de la persona jurídica infractora no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio diez días de reclusión, los que se cumplirán en el Centro Penitenciario local, con lo cual se hace lugar a la denuncia de lo principal del escrito de fs. 01 y siguientes;

firmado y rubricado

59-

2°.- Que se hace lugar a la demanda de lo principal del escrito de fs. 01 y siguientes, por lo que se condena a la demandada, **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.**, empresa comercial, RUT 87.845.500-2, representada en Coyhaique por doña Carolina Ramírez Berríos, a pagar a la demandante por concepto de indemnización de perjuicios por daños materiales la suma de \$ **155.999**, más la suma de \$ **400.000** por concepto de daño moral, con intereses corrientes para operaciones no reajustables desde la fecha de este fallo y hasta su pago efectivo, según liquidación que en su oportunidad efectuará el Sr. Secretario del Tribunal y,

3°.- Que las costas son de cargo de la demandada.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-



