

San Bernardo, seis de abril de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 02, don Pablo Alejandro Ojeda Donoso, domiciliado en 1 Poniente n°6053, comuna de Pedro Aguirre Cerda, Santiago, interpone querrela infraccional en contra del proveedor que identifica como Ernesto del Tránsito Cabrera Quintrequeo, ignora profesión u oficio, domiciliado en calle Eyzaguirre n°688, comuna de San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 12 y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor n° 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas señaladas por la ley, con costas. En el primer otrosí, el querellante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor antes mencionado, para que producto de la responsabilidad infraccional que le imputa sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$230.000, por concepto de daño emergente y moral, o la suma que estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 07, comparece don Pablo Alejandro Ojeda Donoso, antes individualizado, quien expone que el día 26 de septiembre de 2017, ingresó a la Joyería denominada Perla de calle Eyzaguirre n° 688 en esta comuna, a fin de cambiar la pila de su reloj marca Festina. Tardaron como media hora y esto le extrañó, le cobraron \$3.000 y se lo entregaron. Él no lo usó de inmediato y en su casa cuando se lo fue a poner notó que estaba detenido, movió la perilla y estaba

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 13 de *Dyola* de 2018



quebrada, dándose cuenta que habían intentado pegarla. Al día siguiente fue a reclamar y lo atendió la esposa del dueño indicándole que no se preocupara que se lo repararían. El reloj quedó en el local para reparación y hasta la fecha no se lo han entregado. En la segunda oportunidad que concurrió, el dueño reconoció que a él se le había quebrado la perilla. Hasta el día de hoy no lo han reparado y le dicen que no han conseguido el repuesto. Reclamó también ante el Sernac. El reloj tiene un año de uso y le costó \$230.000, debido a los malos ratos y tiempo perdido demanda además del daño directo, daño moral.

A fojas 08, don Pablo Ojeda Donoso, querellante y demandante, rectifica y amplia las acciones de autos, señalando que éstas se dirigen en contra de Joyería, relojería, bazar y juegos de azar "Perla Daniela Joyas" representada por su dueño Ernesto del Tránsito, Cabrera Quintrequeo. La cantidad por la cual demanda es \$450.000, que desglosa en \$230.000, que es el valor del reloj, que se encuentra inservible y \$220.000, por daño moral, debido a los malos ratos causados, pérdida de tiempo y permisos laborales.

A fojas 11, rola el acta de notificación de la querrela y demanda de autos.

A fojas 13, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de don Pablo Ojeda Donoso, querellante y demandante y de don Ernesto Cabrera Quintrequeo, por Perla Daniela Joyas. En esta

COPIA CONFORME CON SU ORIG

San Bernardo, 17 de Feb de 2012



oportunidad el querellante rindió prueba testimonial y documental, no se produjo conciliación.

A fojas 16, con la asistencia de ambas partes, se llevó a cabo una diligencia de inspección ocular. En la ocasión el querellado exhibió el reloj que le fue entregado en reparación. Sin embargo, al ser probado en la audiencia, se constató que se mantenía con fallas, por lo que, con acuerdo de las partes se fijó nuevo día y hora para que el reloj fuese puesto a disposición del querellante y demandante debidamente reparado.

A fojas 19, se llevó a efecto la audiencia acordada por las partes para hacer entrega del reloj de propiedad del demandante, debidamente reparado. En la ocasión el demandado hizo entrega del artículo y las boletas de servicio que garantizan su reparación.

A fojas 20, se ordenó que ingresaran los autos para fallo;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha iniciado esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que corresponde hacer efectiva en contra del proveedor identificado como "Perla Daniela Joyas" establecimiento comercial representado por su dueño Ernesto del Tránsito Cabrera Quintrequeo, antes individualizado, por los hechos expuestos

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 12 de Agosto de 2018

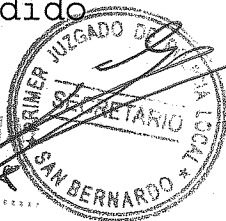


querrela de fojas 02 de autos y rectificación en fojas 08 de autos;

2°) Que, fundando sus acciones el querellante expone en lo principal de fojas 02 y en su indagatoria de fojas 07, que el día 26 de septiembre de 2017, ingresó a la Joyería denominada Perla de calle Eyzaguirre n° 688 en esta comuna, a fin de cambiar la pila de su reloj marca Festina. Tardaron como media hora y esto le extrañó, le cobraron \$3.000 y se lo entregaron. Él no lo usó de inmediato y en su casa cuando se lo fue a poner notó que estaba detenido, movió la perilla y estaba quebrada, dándose cuenta que habían intentado pegarla. Al día siguiente fue a reclamar y lo atendió la esposa del dueño indicándole que no se preocupara que se lo repararían. El reloj quedó en el local para reparación y hasta la fecha de interposición de la querrela, no se lo han entregado. En la segunda oportunidad que concurrió, el dueño reconoció que a él se le había quebrado la perilla. Hasta la fecha de interposición de su acción no lo han reparado y le dicen que no han conseguido el repuesto. Reclamó también ante el Sernac. El reloj tiene un año de uso y le costó \$230.000, debido a los malos ratos y tiempo perdido demanda además del daño directo, daño moral;

3°) Que, contestando las acciones deducidas don Ernesto del Tránsito Cabrera Quintrequeo, en la audiencia de estilo, fojas 13, expuso que efectivamente recibió el reloj para cambiarle la pila y al cerrarlo se le quebró el eje, se comprometió a arreglarlo, sin embargo, no ha podido

COPIA CONFORME CON SU ORIGEN  
San Bernardo, 13 de Agosto de 2017



encontrar el repuesto, solicitando se le conceda el plazo de dos semanas para repararlo;

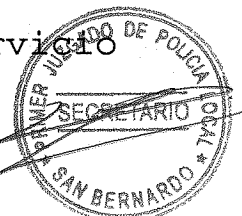
4º) Que, sin perjuicio del reconocimiento del querellado en cuanto a la efectividad de los hechos denunciados, el querellante aportó al proceso la prueba documental consistente en copia de la boleta de venta emitida, la que se agregó a fojas 01 y la testimonial consistente en la declaración a fojas 14, de don Jorge Contreras Poblete, quien previa juramentación legal y siendo legalmente interrogado manifestó que le constaba que en varias oportunidades el actor concurrió a buscar su reloj obteniendo solo explicaciones;

5º) Que, a solicitud del querellante a fojas 16, con fecha 18 de enero de 2018, se llevó a cabo una diligencia de inspección ocular al reloj materia de autos. En la oportunidad, a pesar del tiempo transcurrido, el querellado lo presentó aún con la falla que el mismo indicó haber provocado;

6º) Que, conforme al mérito de autos, en especial la propia declaración del propietario del establecimiento querellado y la diligencia de inspección ocular de fojas 16, esta Sentenciadora se ha formado la convicción que en los hechos denunciados el establecimiento comercial "Perla Daniela Joyas" representado por don Ernesto del Tránsito Cabrera Quintrequeo, antes individualizado, infringió respecto de don Pablo Alejandro Ojeda Donoso, el Art. 23 de la ley de protección a los derechos del consumidor n°19.496, por cuanto debido a deficiencias en la calidad del servicio

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 13 de Agosto de 2018



contratado se provocó menoscabo al querellante, estimándose, a partir de la fecha de ocurrencia de los hechos que el establecimiento querellado actuó con negligencia en la reparación del daño material causado, toda vez que, como fue demostrado en autos, sólo se logró la reparación del reloj cuando éste artículo fue ingresado a un taller especializado en el rubro, recién con fecha 25 de enero de 2018, acción que injustificadamente fue dilatada por la parte querellada;

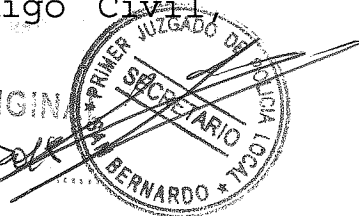
B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

7°) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 02, la cual rectificó y complementó a fojas 08, don Pablo Alejandro Ojeda Donoso, antes individualizado, dedujo en contra de "Perla Daniela Joyas" establecimiento comercial representado por su dueño Ernesto del Tránsito Cabrera Quintrequeo, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que como consecuencia de su conducta infraccional sea condenada a pagarle \$450.000, los que desglosa en \$230.000, por concepto de daño emergente y \$220.000, por concepto de daño moral, o las sumas que se estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y las costas del proceso;

8°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que "Perla Daniela Joyas" establecimiento comercial representado por su dueño Ernesto del Tránsito Cabrera Quintrequeo, será condenado como autor de contravención al Art.23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts.3° letra e) y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

Bernardo, 13 de Agosto de 2018



deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

9º) Que, en relación al monto demandado por concepto de daño directo, atendido que el actor fundamentó este perjuicio en que su reloj habría quedado en condición de inservible y en definitiva este fue reparado a su satisfacción y con garantía técnica, la demanda deberá ser necesariamente rechazada.

En cuanto al otro concepto demandado en fojas 02 y 08, esto es el daño moral, esta sentenciadora, considera que en los hechos de autos se configura este perjuicio, toda vez que la demandada representada en la especie por su dueño, actuó con respecto al actor con indesmentible mala fe, al restituirle el artículo a sabiendas que no se había reparado adecuadamente, conducta que reiteró al presentarlo en la diligencia de inspección ocular practicada en el proceso, señalado que la falla ya había sido reparada lo cual no era efectivo. Todas estas circunstancias, se estima natural y lógicamente han provocado en el demandante una afectación emocional y psicológica negativa derivada de la falta de un elemento de utilidad en su vida diaria, como igualmente a causa de la atención que ha debido dar a la solución del problema, con la consiguiente pérdida de horas laborables al tener que recurrir a diferentes instancias para su solución. Conforme a lo antes señalado, en definitiva, la demanda será acogida en cuanto a este concepto, por la cantidad de \$100.000;

10º) Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 13 de Agosto de 2018



Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Noviembre de 2017, y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

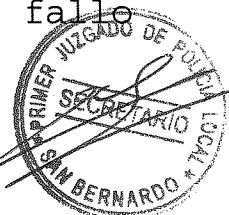
Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1.440, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3 letras d) y e) 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A.- Que, se condena a "Perla Daniela Joyas" establecimiento comercial representado por su dueño Ernesto del Tránsito Cabrera Quintrequeo, a pagar una multa de 01 (una) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autor de infracción al Art. 23 de la Ley 19.496;

B.- Que, se hace lugar a la demanda civil del primer Otrosí de fojas 02, rectificadas en fojas 08, en cuanto se condena a "Perla Daniela Joyas" establecimiento comercial representado por su dueño Ernesto del Tránsito Cabrera Quintrequeo, a pagar al demandante Pablo Alejandro Ojeda Donoso, antes individualizado, la cantidad de \$100.000, por concepto de daño moral, rechazándose en cuanto al daño emergente, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, ...13... de Agosto... de 2018





C.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando n° 10°) de este fallo;

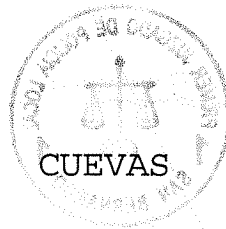
D.- Que, se condena a "Perla Daniela Joyas" establecimiento comercial representado por su dueño Ernesto del Tránsito Cabrera Quintrequeo, antes individualizada, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 11.972-5-2017.

DECRETADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR EDUARDO CUEVAS GARCÍA. SECRETARIO SUBROGANTE.



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, ...13... de Agosto... de 2018...



