

Oficio N° 2565

MAT: Remite copia de sentencia.

Talcahuano, 12 de noviembre de 2018.

**DE: JUEZ DE PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE
TALCAHUANO.-
A : SEÑOR DIRECTOR SERNAC VIII REGION.-**

En causa Rol N° 687-2018, caratulada
"Parra con calzados Gino S.A.", por infracción a la Ley de Protección de
los Derechos de los Consumidores, en cumplimiento a lo dispuesto en el
artículo 58 bis, de dicha ley, adjunto remito a usted, copia autorizada de
la sentencia dictada en autos, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.



**FLAVIA EUGENIA PEÑA CONCHA
SECRETARIA ABOGADO**



**MARIA ESTHER MARTINEZ SILVA
JUEZ TITULAR**

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	16 NOV. 2018
Línea	1779

treinta y
trece.

Talcahuano, veinte de agosto de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

1º.- A fs. 10 a 14 Marcela del Carmen Parra González, domiciliada en Manuel Montt N° 466, Villa Mora, Coronel, deduce en contra de Fábrica de Calzados GINO S.A, representada legalmente por Abel Alonso Pé, ignora profesión u oficio, domiciliado en Avenida Jorge Alessandri N°3177, local 110/112, Talcahuano, querrela por infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, fundada en las consideraciones de hecho y derecho que expone, y solicita sea condenado al máximo de las multas establecidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Asimismo, interpone en contra de Fábrica de Calzados GINO S.A, representada legalmente por Abel Alonso Pé, demanda civil de indemnización de perjuicios, y solicita sea condenada al pago de las sumas de \$ 49.990 por concepto de indemnización del daño emergente y de \$ 1.000.000 a título de indemnización del daño moral, o las que US., estime, con costas. Acompaña tres fotografías del calzado adquirido en Fábrica de Calzados Gino S.A, copia de boleta de compra y copia de reclamo que se efectuó en SERNAC, rolan respectivamente de fs. 2, 3 y 4 de autos.

2º.- A fs. 17 rola declaración de Marcela Del Carmen Parra González, Cédula de Identidad N° 14.589.174-4, técnico en enfermería, domiciliada en Manuel Montt N° 466 Villa Mora, Coronel, quien expone: Me remito a lo expuesto en la querrela infraccional y demanda civil, y solicito se me haga devolución del precio pagado por los zapatos y se me indemnice por los perjuicios causados.

5º.- A fs. 22 rola acta del comparendo de estilo, celebrado con la comparencia de la querellante y demandante Marcela del Carmen Parra González representada por su apoderado Camila Spinola Pacheco y del querrellado y demandado Fabrica de Calzados Gino S.A representado por Juan de Dios Quezada Nova quien comparece bajo mandato judicial otorgado ante Notario Público de Santiago Rene Benavente Cash.

Dado cuenta el objeto de la audiencia, los comparecientes exponen:

Camila Spinola Pacheco: Ratifico lo declarado por mí representada en todas sus partes, querrela infraccional y demanda civil solicitando sean acogidas en todas sus partes con costas.

Juan de Dios Quezada Nova: Contestando la querrela infraccional y demanda civil puedo decir que la empresa no está de acuerdo con lo manifestado por la cliente porque el producto fue a Santiago al departamento técnico y visto por este no presenta falla, solo es una apreciación estética, porque la cliente lo ve feo y arrugado, pero eso no es una falla, porque el zapato

está apto para lo que se requiere, que es el uso del producto, eso no le impide que lo pueda usar, tal vez no le agrada como lo ve, pero eso no es una falla, eso es lo que podemos contestar técnicamente respecto de la fabricación del calzado, porque los cueros no son todos los mismos, eso es natural en el cuero.

El tribunal tiene por contestada la querrela infraccional y demanda civil.

Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

Se recibe la causa a prueba y los comparecientes rinden la siguiente:

Prueba de Camilá Spinola Pacheco: Ratifico los documentos acompañados por mi parte y que rolan de fs. 2 a 9.

El tribunal tiene presente la ratificación.

Juan de Dios Quezada Nova: No rinde prueba.

6°.- Que a fs. 23, como medida para mejor resolver, se citó a las partes a audiencia de conciliación, y se ordenó traer a la vista las botas objeto de la Litis.

7°.- Que a fs. 29, rola acta de comparendo de conciliación, la que se lleva a efecto con la comparencia de la querellante y demandante Marcela del Carmen Parra González representada por su apoderado Natalia Velásquez Burgos y del querrellado y demandado Fabrica de Calzados Gino S.A representado en esta audiencia por su jefe de local Juan de Dios Quezada Nova.

Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

Se procede a inspeccionar las botas objeto de la Litis.

Se dejan las botas en custodia del tribunal.

Se trajeron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1°.- Que con el mérito de los antecedentes que se han referido precedentemente, los que se han ponderado de acuerdo a las normas de la sana crítica, y especialmente de declaraciones de las partes que rolan a fs. 17, boleta de fs. 3 e inspección del tribunal de fs. 29 de autos, el Tribunal tiene por establecido que el día 30 de agosto de 2017 Marcela del Carmen Parra González, adquirió un par de botas por el precio de \$49.990 en la tienda comercial Fabrica de Calzados GINO S.A, nombre comercial "Pollini", representada por Abel Alonso Pé, ambos domiciliados en Avenida Jorge Alessandri N° 3177, local 110/112, Talcahuano. Presentando a los dos días de uso las botas una disparidad en el cuero, se solicitó por la consumidora ante el proveedor la opción de devolución de la cantidad pagada, quien le indicó que para resolver debían ser enviadas las botas al servicio técnico, a lo cual la

denunciante accedió, pero al proceder al retiro de las mismas estas se encontraban en las mismas condiciones.

2°.- Que la parte denunciada pretende eximirse de responsabilidad argumentando que "la empresa no está de acuerdo con lo manifestado por la cliente porque el producto fue a Santiago al departamento técnico y visto por éste no presenta falla, solo es una apreciación estética, porque la cliente lo ve feo y arrugado, pero eso no es una falla porque el zapato está apto para lo que se requiere, que es uso del producto, eso no le impide que lo pueda usar, tal vez no le agrada como lo ve, pero eso no es una falla, eso es lo que podemos contestar técnicamente respecto de la fabricación del calzado, porque los cueros no son todos los mismos, eso es natural en el cuero".

3°.- Que la argumentación precedente, atendido el texto del artículo 20 letra c), debe desecharse.

4°.- Que la inspección del Tribunal a las botas a fs 29, confirman la apreciación de la denunciante de que el dicho producto presenta deficiencias en los materiales de fabricación, que se manifiesta en una disparidad del cuero usado en la bota izquierda y derecha.

5°.- Que del análisis de las disposiciones legales que regulan el derecho de opción consagrado en el artículo 20 de la Ley 19.496, se concluye que la ley para acreditar las deficiencias de los materiales de fabricación del producto deja al arbitrio de las partes determinar el medio para acreditar con meridiana claridad su origen, pudiendo inclusive bastar la mera afirmación del consumidor, alternativa que la ley no descarta.

6°.- Que por estas consideraciones, y analizados los antecedentes de autos de conformidad con las normas de la sana crítica el Tribunal desestima la defensa de la denunciada, y concluye que el proveedor Fábrica de calzados Gino S.A., no respetó el derecho de opción del consumidor, infringiendo con ello el artículo 20 de la Ley 19.496.

7°.- Que, Marcela del Carmen Parra González, dedujo querrela por infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, en contra de Fábrica de Calzados Gino S.A., solicitando sea condenado a la devolución de lo pagado y se le condene al pago de las multas que contempla la ley, con costas.

8°.- Que en consecuencia y de acuerdo a lo mencionado en el considerando tercero, procede acoger la querrela deducida por Marcela del Carmen Parra González, solo en cuanto el proveedor Calzados Gino S.A., representado por Abel Alonso Pé, infringió lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496, por lo que de conformidad, además, con lo prevenido en los artículos 24 del citado cuerpo legal, debe ser sancionado con una multa a beneficio fiscal, cuyo monto se regula en el equivalente a cinco Unidades Tributarias Mensuales.

9°.- Respecto de la solicitud de devolución de la suma pagada por las botas objeto de la litis, de \$49.990, se resolverá al pronunciarse el Tribunal sobre la acción civil.

10°.- Que Marcela del Carmen Parra González ha demandado civilmente en esta causa en su calidad de consumidor, y la demanda la ha intentado en contra del proveedor Fábrica de Calzados Gino S.A., representada por Abel Alonso Pe.

11°.- Que se ha demandado el pago de las sumas de \$49.990 por concepto de devolución del precio de la compra y de \$1.000.000 por daño moral, con costas.

12°.- Que para acreditar el daño patrimonial demandado se ha rendido prueba documental, consistente en boleta no objetada que rola en autos a fs. 3.

13°.- Que respecto del daño moral demandado, la demandante no rindió prueba de haberlo sufrido.

14°.- Que el Tribunal, apreciando los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estima el daño en la suma de \$49.990 por concepto de daño emergente. Y que no obstante no haber rendido prueba para acreditar el daño moral que se demanda, considera que la infracción cometida por fábrica de Calzados Gino S.A. ha inferido a la actora daño moral, consistente en la contrariedad de haberse visto impedida de satisfacer la necesidad de usar la bota adquirida, así como la negativa del proveedor de restituir el precio le generó molestias, preocupaciones y pérdida de tiempo, debiendo llegar hasta la instancia judicial para obtener la satisfacción de sus legítimas pretensiones de consumidor. Por lo que el tribunal da lugar a lo demandado por daño moral, estimándose que tal perjuicio se ha producido y regulándolo prudencialmente en la suma de \$200.000.

15°.- Que las sumas fijada precedentemente, deben ser reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la presente sentencia hasta el pago, con más intereses corrientes para operaciones reajustables hasta que la sentencia esté ejecutoriada.

Y con arreglo, además, a lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 20, 22, 23, 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 13, 14, 52 y 55 de la Ley 15.231, y artículos 1, 2, 3, 23, 24, 27, 41, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y 144 del Código de Procedimiento Civil,

SE DECLARA:

EN LO INFRACCIONAL:

35
treinta y
cinco.

suma
erá al
ez ha
d de
a del
Abel
as de
y de
onial
e en
), la
s de
uma
ante
e se
a de
oral,
de
o la
ias,
a la
nas
a lo
ha
de
ser
ice
cia
es
1,
ás
ey
ey

Que se condena al proveedor Fábrica de Calzados Gino S.A., representada por Abel Alonso Pé, ya individualizados, como autor de infracción al artículo 20 letra C de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a cinco Unidades Tributarias Mensuales.

Si no pagare la multa impuesta en el plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio una noche de reclusión nocturna por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual de multa, las que no podrán exceder de quince.

EN CUANTO A LA INDEMNIZACION CIVIL:

Que se acoge la demanda civil deducida por Marcela del Carmen Parra González, en cuanto se condena a Fábrica de Calzados GINO S.A, representada legalmente por Abel Alonso Pé, a pagarle la suma de **\$ 249.990 (doscientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos)**, correspondiente a la indemnización fijada por el Tribunal por daño emergente y daño moral, todo ello reajustado de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la presente sentencia hasta el pago efectivo de la indemnización, con más interés corriente para operaciones reajustables desde que el fallo esté ejecutoriado.

EN CUANTO A LAS COSTAS:

Que se condena en costas a Fábrica de Calzados Gino S.A. representada legalmente por Abel Alonso Pé.

Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada en causa Rol N° 687-08, por doña Flavia Eugenia Peña Concha, Juez subrogante.-

Carolina Maldonado R. Noviembre 2018