

*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

Foja treinta y uno, (31)

Rol 301.18 CR

Curicó, catorce de Septiembre de dos mil dieciocho

VISTOS.

A fojas uno y siguientes, rola denuncia ante Carabineros de la Primera Comisaría de Curicó, la que da cuenta que el quince de Enero de dos mil dieciocho, a las 17:40 horas, se presentó Mitzi Valeria Becerra Santander, dueña de casa, cédula de identidad Nro. 12.418.125-9, domiciliada en Villa Primavera, Pasaje Tres Nro. 2586, Lontué de Molina, exponiendo que el día quince de Enero de dos mil dieciocho, a las 16:05 horas aproximadamente, en circunstancias que concurrió hasta la joyería Cintia, ubicada en calle Prat Nro. 580 de esta ciudad, con la finalidad de llevar un colgante de tres niños, al parecer de material plata, el que le regaló su hija el día veinticuatro de Diciembre de dos mil diecisiete, ya que al pasar los días cambió el color. Al entrevistarse con una de las vendedoras del local, de la cual desconoce todo tipo de antecedentes, le solicitó el colgante, ingresándolo a una sala en donde al parecer lo limpió con un líquido especial, entregándoselo a la denunciante, quien a su vez le consultó por el líquido que ella mantenía, ya que no podía concurrir a la joyería cada vez que mantuviera el mismo problema. En ese instante la denunciante recibió como respuesta de la vendedora, que se trataba del PH, molestándose e indicándole que si mantenía mayores dudas, debía esperar al dueño del local, instantes en que llegó al lugar una persona de sexo masculino a la que la vendedora le explicó la situación, haciéndole devolución de la suma de \$8.000 (ocho mil pesos), manifestando la afectada que el colgante mantenía un valor de \$10.900 (diez mil novecientos pesos), según la boleta, dando como respuesta que lo demás correspondía al IVA, que se debió cancelar, por lo que la víctima salió del local sin recibir el dinero ofrecido, procediendo a llamar a Carabineros para dar cuenta del hecho. Hace presente la denunciante que al momento de entregar el colgante le solicitaron la boleta, no siendo devuelta como tampoco la especie por parte del local, como asimismo la afectada no quiso recibir el dinero toda vez que no correspondía al valor total del colgante. Carabineros señala que concurrió hasta la joyería Cintia entrevistando al encargado del local Julio David Silva Fernández, quien le manifestó que la afectada debía concurrir al Sernac a realizar el reclamo y que efectivamente la especie había sido adquirida en el local, pero que no devolvería el valor total del producto, ya que ellos habían cancelado una factura y un IVA. Precisa que además se solicitó la boleta perteneciente a la afectada, indicando éste en forma ofuscada que tampoco haría entrega de la boleta, ya que les pertenecía junto con la especie.

A foja seis, comparece doña Mitzi Valeria Becerra Santander, quien ratifica su declaración entregada a carabineros. Agrega que lo único que quiere es justicia, que se sancione al local denunciado, puesto que el colgante que fue comprado como plata, se peló y se colocó de color negro, al tener menos de un mes de uso. Asimismo, quiere que se le devuelva el dinero en la suma real que costó el producto, es decir, \$10.900 y no los \$8.000 que quería pasarle el encargado del local, ya que le estaba descontando el IVA. Agrega que este señor se quedó tanto con el colgante como con la boleta de compra. Por último, hace presente que ha perdido tiempo y plata en pasajes, al tener que reclamar por todo lo acontecido.

*Membrillar 443
Curicó*

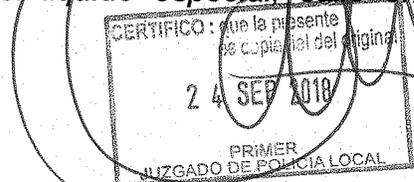


**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

A foja catorce, comparece don Julio David Silva Fernández, estudios medios, comerciante, rut 8.528.356-1, con domicilio en Arturo Prat 580, Curicó, teléfono 752310535, quien se presenta como dueño de Joyería y Relojería Cintia, y con respecto a lo que se le denuncia, señala que se le devolverá la plata a la señora, que no hay ningún inconveniente. Precisa, que la situación pasó porque la señora insultó gravemente a la empleada y a él, argumentando que aquello está grabado. Agrega que fue un cruce de palabras, sintiéndose realmente ofendido por lo que ella hizo, pero no tiene ningún problema en devolverle los \$10.900. Aduce además que se alteró un poco, porque salió en defensa de su empleada, lo que haría cualquier persona en su situación. No tiene nada más agregar.

A fojas dieciocho y siguientes, rola acta de comparendo, el que contó con la comparecencia de la parte denunciante doña Mitzi Valeria Becerra Santander y de la parte denunciada don Julio David Silva Fernández, asistido por su abogado don Gonzalo Bastías Maripangui, según patrocinio y poder lo que el tribunal tuvo presente, y se procedió: Previo a proceder con el comparendo de estilo, y por economía procesal se tuvo presente por parte del tribunal, el escrito presentado por la parte denunciada por el que contesta la denuncia, y señala que no son efectivos los hechos expuestos por la consumidora, pues efectivamente ella compró en el local Joyería Cintia un colgante de plata, el cual pretendió devolver señalando que había cambiado de tonalidad, y como siempre que sucede algo como lo descrito se realiza un proceso de limpieza, con líquidos químicos destinados al efecto, lo que constituye un procedimiento estándar para este tipo de situaciones. Sin embargo, la consumidora manifestó en ese momento su negativa a mantener en su propiedad el producto y requirió la devolución del dinero, sin embargo al plantear esta petición procedió a alzar la voz, perdiendo la compostura e insultando a las dependientes del local, para proceder inmediatamente en forma voluntaria a retirarse volviendo más tarde en compañía de un funcionario de carabineros. Ante la presencia del funcionario, en primera instancia se le indicó por aquel que debía concurrir a las oficinas del Sernac, a lo cual su representado ante la negativa de llevarse el producto, cambiarlo por otro similar o recibir la devolución del dinero, también le indicó que no había otra solución, que resolver la situación por medio de la mediación ante la institución referida. A finales del mes de Enero de dos mil dieciocho, o dentro de la primera parte del mes de Febrero del mismo año, llegó una notificación de reclamo al local comercial y desde esa fecha, como se acreditará, esta parte siempre ha estado llana a hacer devolución íntegra del precio de compra, a lo que la consumidora no ha accedido. Hace énfasis en que la consumidora no ha aceptado ninguna propuesta de solución a la problemática denunciada, la que en gran medida se ha suscitado por la forma en que ella se presentó al local comercial. Por tanto, en mérito de lo expuesto contesta la denuncia y en definitiva solicita no hacer lugar a ella, por no ser efectivos los hechos expuestos, con costas. Se realizó el llamado a conciliación, y propuestas las bases por parte del Tribunal, ésta no se produjo. Asimismo, se recibió la causa a prueba y se fijó el hecho sustancial, pertinente y controvertido. Se recibió prueba testimonial por la parte denunciada, quien presenta a declarar a los siguientes testigos: 1.- Jessica Magaly González Bravo, rut N° 18.174.893-1, quien previamente juramentada, expone: *"Fue 14 o 15 de Enero de este año, en Joyerías Cintia en donde trabajo hace dos años y medio contrato indefinido. Resulta que llegó la Señora Mitzi, alrededor de las 11 o 12 de la mañana, alegando que en ese momento un producto le había salido defectuoso, un colgante de plata, que ella compró en Diciembre del año 2017, para fechas navideñas. Mi jefa, Rosa Díaz, le revisó el producto y procedió a lo que hacemos de rutina, que es hacer una limpieza del producto, para ver si este tuvo una mala manipulación. En el momento que mi jefa echó el liquido especial, salió en*

Membrillar 443
Curicó



veinte y dos, \$20

**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

perfecta condiciones el colgante, tal cual es la plata, y la apariencia se debe haber debido a un químico que debe haber usado la persona que se atribuye a veces a perfume, azufre, cloro, etc. Siempre que la plata vuelve a la normalidad, es plata. Pasando esto, mi jefa le da las explicaciones a la clienta, ella no recibió conforme la respuesta, y ya se empezó a alterar. Después mi jefe Julio Silva intervino, pero aún así no le gustó las explicaciones que le dio él, que el metal contraía reacciones adversas con químicos o el ph de las personas. A esto, ella no seguía conforme quería algo más la devolución del dinero y mis jefes le explicaban que el producto estaba bueno. Ella empezó a levantar la voz y a insultar a todos, a mí y a una compañera y a mi jefe y mi jefa. Como todo se estaba poniendo muy alterado y ella estaba diciendo muchos garabatos insultando a mi jefa, mis jefes procedieron a hacerle la devolución del dinero, junto con su boleta, ella no lo quiso recibir, aún así seguía disconforme. Dejó el dinero en la vitrina y se fue a buscar a carabineros. En todo momento alterada. Llegó con carabineros insultando a todo el mundo; mis jefes le volvieron a reiterar que ahí estaba su dinero, \$9990, y no la volvió a recibir. En presencia de carabineros, siguió insultando a todo el mundo, diciendo todo tipo de garabatos. Carabineros, trató de mediar, de tranquilizar la situación, pero aún así, no recibió la plata, no había como una solución para la señora. Después, de un largo rato se retiró, pero sí dejó la plata y el dinero en la vitrina, pero no se la llevó, no quiso. Mis jefes dejaron el dinero ahí hasta que entró otro cliente, por seguridad lo retiraron, esperando que volviera a buscarlo la señora, pero nunca pasó". Repreguntada la testigo, si la devolución del dinero a que se ha hecho referencia, se refiere al valor íntegramente pagado por la compra, aquella responde que sí. Asimismo, se le interroga con respecto a si el producto se encuentra a disposición de la consumidora, para su retiro del local comercial, a lo que ella responde, que sí. Asimismo se presenta a declarar doña Claudia Alejandra Muñoz Aguilera, rut N° 9.512.133-0, quien previamente juramentada, expuso: "Entre el 15 y 16 de Enero del 2018, yo me acerqué a la tienda de don Julio, que queda en Prat, Curicó, la joyería Cintia, el número no me lo sé, andaba viendo una cadenita para mi hija y estaba en eso, cuando sentí como alegatos y parece que había como una devolución de un producto y de repente, empezaron garabatos, entre la señora que fue a devolver el producto, (la testigo apunta a la denunciante), ella empezó a insultar a las niñas que atienden y a la señora de don Julio. De ahí don Julio le quiso devolver la plata del producto y ella amenazó con que iba a buscar carabineros. La verdad que no escuche el porqué ella no quería recibir la plata, pero había mucho garabato, mucho insulto de la señora a las niñas que atendían ahí. Estaban ahí la señora de él, la niña que vino para acá de testigo, en ese minuto fueron las que yo vi. De ahí yo me retiré, eso es lo que yo vi".

A foja veintitrés, comparece doña Andrea Carolina Núñez Cartagena, rut 16.398.240-4, estudios medios, empleado público, con domicilio en San Martín 610, Curicó, teléfono 752275029, quien se presenta como Cabo 1° de Carabineros, precisando que el día de los hechos tomó el procedimiento en Calle Prat N°580, Curicó. Señala que efectivamente ocurrieron los hechos tal cual la afectada se lo indicó. La cabo 1° expresa que habló con el dueño del local don Julio y le indicó que la boleta no la entregaría, puesto que devolvería \$8.000 por el producto, ya que había pagado un IVA por esa boleta, por tanto, les pertenecía a ellos, al igual que la especie. Agrega que la denunciante, no recibió el dinero, ya que quería el costo total del colgante. No agrega nada más.

Se trajo los autos para fallo, y,

CONSIDERANDO.

Membrillar 443
Curicó



*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que, se ha formado esta causa, con la denuncia ante Carabineros de la Primera Comisaría de Curicó rolante a fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña Mitzi Valeria Becerra Santander, en contra de Julio David Silva Fernández, todos ya individualizados. Esta denuncia se trató latamente en lo expositivo de este fallo, por lo que en esta parte se da por reproducida.

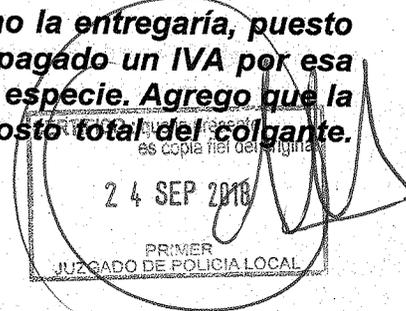
SEGUNDO. Que en el comparendo de estilo de fojas 18 y siguientes, la denunciada contesta. Esta contestación se pormenorizó en lo expositivo de esta sentencia, por lo que en esta parte se remita a ella.

TERCERO. Que la denunciante, no presentó ningún tipo de prueba, para acreditar sus dichos.

CUARTO. Que por otra parte la parte, la denunciada para probar sus defensas presenta a declarar los siguientes testigos: -Jessica Magaly González Bravo; - Claudia Alejandra Muñoz Aguilera.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, este sentenciador concluye que los hechos denunciados en estos autos constituyen una infracción a la Ley N°19.496, bajo los siguientes fundamentos: 1.- Que en virtud de la declaración indagatoria de Julio Silva Fernández rolante a foja 14 y su contestación de foja 18, se tiene por acreditado que la especie materia de estos autos, consiste en un colgante de plata de propiedad de la denunciante, que fue adquirido en la joyería del denunciado, por un valor de \$10.900. 2.- Que a partir del testimonio de doña Jessica Magaly González Bravo, se concluye que efectivamente, la denunciante en el mes de Enero del año 2018, concurrió a la joyería a reclamar por defectos en dicho producto. En ese sentido, la testigo expresa que: ***"Resulta que llegó la Señora Mitzi, alrededor de las 11 o 12 de la mañana, alegando que en ese momento un producto le había salido defectuoso, un colgante de plata, que ella compró en Diciembre del año 2017, para fechas navideñas. Mi jefa, Rosa Díaz, le revisó el producto y procedió a lo que hacemos de rutina, que es hacer una limpieza del producto, para ver si este tuvo una mala manipulación. En el momento que mi jefa echó el liquido especial, salió en perfecta condiciones el colgante, tal cual es la plata, y la apariencia se debe haber debido a un químico que debe haber usado la persona que se atribuye a veces a perfume, azufre, cloro, etc. Siempre que la plata vuelve a la normalidad, es plata. Pasando esto, mi jefa le da las explicaciones a la clienta, ella no recibió conforme la respuesta, y ya se empezó a alterar. Después mi jefe Julio Silva intervino, pero aún así no le gustó las explicaciones que le dio él, que el metal contraía reacciones adversas con químicos o el ph de las personas. A esto, ella no seguía conforme quería algo más la devolución del dinero y mis jefes le explicaban que el producto estaba bueno"***. Así las cosas, en virtud de lo anterior, se determina que el colgante efectivamente presentaba cambios en su color (tonalidad), por lo que tuvo que ser sometido a un proceso de limpieza con un líquido especial. 3.- Que por otra parte, a foja 23, presta declaración la funcionaria de carabineros a cargo del proceso, quien afirma lo siguiente: ***"(...) el día de los hechos tomé el procedimiento en calle Prat N°580, Curicó. Debo señalar que efectivamente ocurrieron los hechos tal cual la afectada a mí me lo indicó. Yo hablé con el dueño del local don Julio y me indicó que la boleta no la entregaría, puesto que devolvería \$8.000 por el producto, ya que había pagado un IVA por esa boleta, por tanto, les pertenecía a ellos, al igual que la especie. Agrego que la denunciante, no recibió el dinero, ya que quería el costo total del colgante."***

*Membrillar 443
Curicó*



*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

(...)”. A partir de dicho testimonio, se establece que al ejercer el derecho de garantía por parte de la consumidora, el dueño del local se negó a devolver la integridad del dinero pagado por el producto, es decir, \$10.900, monto que el mismo Señor Silva, reconoce a foja 14. 4.- Que de acuerdo a lo anterior, el artículo 20 de la Ley 19.496, consagra el derecho de garantía legal de los productos, el que consiste básicamente en que el consumidor, en los casos que allí se mencionan, pueda optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Sin embargo, para ejercer esta triple opción, en virtud del artículo 21 de la Ley del Consumidor, ésta se deberá hacer efectiva ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. 5.- Con todo, este sentenciador concluye, que el producto materia de estos autos, se encuentra plenamente amparado por la garantía antes mencionada, en razón del artículo 20 letra b) de la ley, pues el colgante, presentó defectos en su coloración, según se desprende de lo señalado en la contestación del denunciado y en la prueba testimonial aportada por éste. Concordante con lo anterior, es que el denunciado, acogiera el requerimiento de la actora, y accediera a devolver el precio. No obstante, este fallador considera que don Julio David Silva Fernández, vulneró los derechos de doña Mitzi Valeria Becerra Santander, al descontar de esa cantidad, el IVA pagado por la boleta, según se acreditó en estos autos. En ese sentido, el Señor Silva Fernández, arbitrariamente, determinó el monto e impuso una solución a la actora, haciendo valer su carácter de superioridad en la relación de consumo. Con todo, la ley N°19.496, es clara, pues como ya se ha dicho, establece que el usuario “podrá optar” entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la **devolución de la cantidad pagada**, pero en ningún caso, a criterio de este sentenciador, la suma, podrá quedar limitada a descuentos o restricciones, por parte del proveedor, como sucedió en este caso. 6.- Que, por todo lo razonado, se ha logrado establecer la responsabilidad infraccional del denunciado, al no respetar el ejercicio de la garantía del producto en los términos señalados por la ley, y limitar arbitrariamente la opción consistente en devolución de la cantidad pagada, transgrediendo con ello, lo dispuesto en el artículo 20 letra b), en relación con el artículo 21 inciso 1° de la Ley N°19.496, y por tanto, en la parte pertinente de esta sentencia se dará lugar a la denuncia. 7.- Analizados los demás antecedentes del proceso, no alteran las afirmaciones precedentes.

SEXTO. En suma, este Tribunal estima que el denunciado, ha infringido con su actuar, el artículo 20 letra b), en relación con el artículo 21 inciso 1° de la Ley N°19.496, preceptos que consagran lo siguiente: Artículo 20 letra b): “En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado”; Artículo 21 inciso 1°: “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”, y

TENIENDO PRESENTES:

*Membrillar 443
Curicó*



**Primer Juzgado de Policía Local
Curicó**

Los artículos 1, 2, 3, 20 letra b), 21, 24 de la Ley N°19.496 y demás disposiciones citadas; 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 23 de la Ley N°18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE RESUELVE:

PRIMERO. Que se hace lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, sólo en cuanto se condena a don Julio David Silva Fernández, cédula de identidad N°8.528.356-1, domiciliado en Arturo Prat 580, Curicó, en su calidad de autor de la infracción al artículo 20 letra b) en relación al artículo 21 inciso 1° de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a dos unidades tributarias mensuales (2 UTM), hecho acaecido en los límites jurisdiccionales de este Tribunal.

SEGUNDO. Si el sentenciado no pagase la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, cumplirá la pena de conformidad con el artículo 23 de la Ley 18.287. La Secretaria (S), certificará el cumplimiento de la condena.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Proveyó don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular



CERTIFICADO : que la presente
es copia fiel del original
24 SEP 2018
PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

