

LAS CONDES, veintitrés de abril de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 12 y siguientes, doña **Paula Alicia Reynals Barrientos**, dueña de casa, domiciliada en calle Curaco N° 1.940, depto. 32, comuna de Las Condes, deduce querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **La Polar**, representada legalmente por don Sebastián Vogel, ambos con domicilio en Av. Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca, con costas; **acción que fue notificada a fs. 22 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 16 de junio de 2017 compró, a través de la página web de la denunciada, una secadora de ropa marca Sindelen por la suma de \$39.900, con fecha de retiro 28 del mismo mes. Que, con fecha 1° de julio efectuó el retiro del producto, y luego con fecha 8 del mismo mes procedió a probar la secadora, percatándose que ésta no cumplía con su función de secar ropa, por lo que al día siguiente, 9 de julio, se dirigió al local de la denunciada para solicitar le fuera devuelto el dinero pagado por la secadora. Que, pese a que llevó el producto tal cual le fue entregado y habían pasado solo 8 días desde su retiro, la denunciada se negó a realizar la devolución del dinero pagado por ella, y solo aceptaron recibir la secadora para enviarla al servicio técnico. Que, con fecha 12 de julio de 2017 formuló un reclamo ante Sernac para solicitar la devolución del dinero pagado por la secadora defectuosa, reclamación que no fue

acogida por la denunciada, justificando su negativa en que o habría ejercido su derecho a retracto en el plazo de 10 días establecido por ley. Agrega que, a la fecha de interposición de la presente denuncia aún no recibía respuesta de la denunciada respecto a su secadora y ésta no le ha sido devuelta.

A fs. 16, la parte **Reynals Barrientos** rectifica y complementa su demanda civil de fs. 12 y siguientes, en el sentido que el monto demandado asciende a la suma de \$220.000 correspondientes a \$40.000 por daño directo y a \$180.000 por daño moral, más intereses, reajustes y costas; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 22 de autos.**

A fs. 20, la parte **Reynals Barrientos** rectifica su querella y demanda civil de fs. 12 y siguientes, en el sentido que el representante legal de la querellada y demandada es don Andrés Eyzaguirre Astaburuaga; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 22 de autos.**

A fs. 23, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte Reynals Barrientos, quien ratifica su querella infraccional y demanda civil de fs. 12 y siguientes con sus respectivas rectificaciones, y en rebeldía de la parte denunciada La Polar; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

Primero: Que, la parte **Reynals Barrientos** fundamenta su querella en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no respetar el ejercicio a su derecho a retracto de la compra efectuada por

internet, pese a haber ejercido dicho derecho dentro de los 10 días siguientes a la recepción del producto y a que éste presenta fallas que lo hacen no apto para su uso, como lo es ser una secadora que no seca la ropa. Asimismo, señala que la denunciada aún mantiene la secadora en su servicio técnico sin informar los desperfectos sufridos por ésta y posible fecha de entrega del producto.

Segundo: Que, al respecto la parte denunciada de **La Polar** nada señala por encontrarse en rebeldía, pese a estar legalmente notificada.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 y 2, fotocopia de documento que narra los hechos denunciados; **2)** A fs. 3, copia impresa de Resumen de Compra del producto Secadora de Ropa Sindelen por la suma de \$39.990 con fecha de despacho 28 de junio de 2017; **3)** A fs. 4, fotocopia simple de boleta de venta electrónica por la suma de \$39.990; **4)** A fs. 5, fotocopia simple de Guía de Despacho N° 14498048 que da cuenta de la fecha de entrega del producto a la denunciante con fecha 1 de julio de 2017; **5)** A fs. 6, fotocopia simple de Solicitud de Servicio Técnico para secadora Sindelen adquirida por la denunciante, de fecha 9 de julio de 2017, en la que se indica ingresa por no generar aire caliente; **6)** A fs. 7, fotocopia simple de ingreso de reclamo ante Sernac efectuado por la denunciante con fecha 12 de julio de 2017; **7)** A fs. 8, fotocopia simple de repuesta entregada por La Polar a Sernac respecto a reclamo formulado por la denunciante; y **8)** A fs. 9 a 11, copia impresa de Términos y Condiciones publicadas por la denunciada en su página web; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la querellada **La Polar** no rindió prueba alguna.

Cuarto: Que, del mérito del proceso, y del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente de los documentos acompañados a fs. 5 y 6, consistentes en copia simple de guía de despacho y fotocopia simple de orden

de ingreso a servicio técnico, respectivamente, esta sentenciadora tendrá por cierto lo señalado por la denunciante en cuanto a que retiró la secadora materia de autos desde la tienda La Polar con fecha 1 de julio de 2017 y que con fecha 9 de julio, al intentar ejercer su derecho a retracto debido a que la secadora no generaba aire caliente, éste le fue negado por lo que tuvo que ingresar la secadora al servicio técnico de la denunciada para su revisión.

Quinto: Que, asimismo, del análisis de los documentos acompañados a fs. 8 a 11, consistentes en respuesta entregada por la denunciada a Sernac y términos y condiciones para las compras efectuadas en La Polar, aparece que La Polar mantiene como política, en lo que respecta a cambios y devoluciones, que el cliente podrá ejercer su derecho a darle término unilateralmente a la compra efectuada en un plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, salvo que éste se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor o cliente.

Sexto: Que, teniendo presente lo anterior, que la parte denunciada se encuentra en rebeldía, y teniendo presente, además, el hecho de que la denunciante manifestó su voluntad de poner término a la compra habiendo transcurrido 8 días desde la recepción del producto, que no existe en autos antecedente alguno que permita suponer que la secadora en comento se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor, y que la denunciante al intentar ejercer su derecho a retracto cumplió con la obligación de devolver el producto en perfectas condiciones con todos sus accesorios y manuales, esta sentenciadora no puede sino concluir que La Polar en ningún momento acogió la solicitud de la denunciante de dejar sin efecto la compra, negándose a efectuar la devolución del dinero pagado.

Séptimo: Que, de conformidad con lo anterior, no cabe sino concluir que La Polar incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 bis, 12, 20 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, al no respetar el derecho del consumidor a retractarse de una compra efectuada a través de internet dentro del plazo de

10 días establecido por ley, al negarse a efectuar la devolución del precio pagado por un producto que no cumplía con las características ofrecidas y convenidas, esto es secar la ropa y al actuar con negligencia causando menoscabo al consumidor.

Octavo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela infraccional de fs. 12 y siguientes interpuesta en contra de La Polar.

b) En el aspecto civil:

Noveno: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 12 y siguientes en contra de La Polar y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

Décimo: Que, esta sentenciadora en lo que respecta a lo solicitado por daño directo \$40.000, correspondientes al valor pagado por la secadora materia de autos, teniendo presente la documental acompañada y en especial boleta de fs. 4, ordena que **La Polar** restituya a la demandante la suma efectivamente pagada por la referida secadora, esto es la suma de **\$39.990**.

Décimo Primero: Que, la demandante solicitó por daño moral la suma de \$180.000, daño que la demandante señala haber sufrido producto del actuar infraccional de la demandada, y que indica correspondería a los gastos de locomoción en los que tuvo que incurrir, horas no trabajadas para hacer trámites, molestias sufridas, y descompensación y depresión que los hechos denunciados le generaron.

Décimo Segundo: Que, teniendo presente que por daño moral se entiende el menoscabo moral consistente en todas las molestias, aflicciones y sufrimientos padecidos por el demandante derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a sus condiciones normales vida, y que en autos, no se encuentra acreditado por medio de prueba alguno que ello se hubiere producido como tampoco que exista algún daño de tipo psicológico, esta sentenciadora rechaza lo solicitado por daño moral.

Décimo Tercero: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando decimo deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de junio de 2017, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 3 bis, 12, 20, 23, 27, 28, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se condena a **La Polar**, representada legalmente por don Andrés Eyzaguirre Astaburuaga, a pagar una multa de **5 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 bis, 12, 20 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 12 y ss. por doña **Paula Alicia Reynals Barrientos** en contra de **La Polar**, representada legalmente por don Andrés Eyzaguirre Astaburuaga, y se condena a ésta al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$39.990**, reajustada de acuerdo a lo señalado en el

considerando décimo segundo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoria de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, con costas.

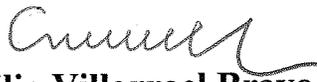
DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo, Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

