

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 23831-10-2016

LAS CONDES, cuatro de julio de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fs. 14 y 15 don **Humberto Fabián D'Urso**, Ingeniero civil, con domicilio en Nuestra Señora del Rosario 550, departamento 1104, Comuna de Las Condes, interpone querella infraccional en contra de **Ripley Chile S.A. representada por don Alejandro Fridman Pirozansky**, por incurrir en infracción a las disposiciones de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por actuación negligente y falta de información veraz y oportuna, al negarse a compensar los gastos en que habría incurrido con motivo del cambio de una lavadora adquirida con fecha 20 de octubre de 2016, que habría resultado defectuosa; Interpone a su vez demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada, a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$ 26.940.- por concepto de daño emergente, consistente en gastos de lavandería, combustible, estacionamiento y llamadas telefónicas; de \$ 168.604.- por concepto de lucro cesante, correspondiente a 4 horas de trabajo para compensar visitas de retiro y reposición de producto defectuoso y asistencia técnica para instalación; y en la suma de \$ 100.000.-, por concepto de daño moral con motivo de los malos tratos recibidos en las últimas llamadas telefónicas, falta de respuesta a correos enviados y malestar permanente por utilización de su tiempo en reclamos y tránsito a la lavandería; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 23.**

A fs. 30, 33 y 34 se llevan a efecto las audiencias del comparendo de estilo decretado en el proceso con la presencia de don Humberto Fabián D'Urso y del apoderado de Ripley Chile S.A., quienes ratifican y contestan, respectivamente las acciones interpuestas, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, con el mérito de lo expuesto por las partes y antecedentes probatorios que aporta del querellante agregados a fs. 1 y ss, se establecen como hechos sustanciales pertinentes y no controvertidos en autos: **1.-** Que, don Humberto Fabián D'Urso adquirió con fecha 20 de octubre de 2016 a la denunciada Ripley Chile S.A. una máquina lavadora/secadora marca Samsung pagando la suma de \$ 464.521.-; **2.-** Que, con fecha 24 de octubre de 2016, al concurrir un técnico a su domicilio a fin de proceder a la instalación de la máquina y realizar la capacitación básica para su uso, habría constatado que presentaba una falla en el fuelle exterior, solicitando el querellante el cambio

del producto, el cual se habría llevado a efecto con fecha 9 de noviembre de 2016; y, 3.- Que, solicitada en su momento por el querellante, Ripley Chile S. A. se habría negado a compensar los gastos en que habría incurrido con motivo de los hechos antes señalados.

SEGUNDO: Que, respecto de lo anterior, debe determinarse si de acuerdo al fundamento de las acciones materia de autos, consistente en la negativa de Ripley Chile S.A. en cuanto a compensar los gastos y/o daños sufridos por el denunciante con motivo de la venta y posterior cambio de un producto defectuoso, en este caso una lavadora, existe infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección de los Consumidores que deba ser sancionada.

TERCERO: Que, respecto de la materia debatida, el artículo 20 de la citada Ley No. 19496, en lo pertinente, establece: “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: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad”.

CUARTO: Que, de los hechos establecidos, disposición legal citada y considerando especialmente el documento que acompaña a fs. 12 el querellante, no objetado de contrario, que será apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, según establece el artículo 14 de la Ley 18287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, aplicable a estos autos de conformidad con lo establecido por el artículo 50 B) de la Ley No. 19496 del Consumidor, consistente en la respuesta de Ripley Chile S.A. al reclamo formulado ante el Servicio Nacional del Consumidor, en que manifiesta, que respecto del cambio de la Lavadora y Secadora que presentó fallas: “Lamentamos las molestias que esta situación pudo haber ocasionado al Sr. D’Urso, y agradecemos su comprensión. No obstante lo anterior no podemos acceder a su solicitud de compensación.”, se ha acreditado que Ripley incurrió en infracción a lo establecido por el artículo 20 de la Ley No. 19496, al negar derechamente sin invocar motivo ni solicitar antecedente alguno, la compensación solicitada en su oportunidad por el denunciante, no obstante existir texto legal expreso, que le impone en su condición de proveedor, la obligación de indemnizar los daños ocasionados con motivo de la venta de un producto no apto para el uso al que está destinado y que debió ser reemplazado por otro, resultando en consecuencia procedente acoger la querrela infraccional de lo principal de fs. 14 y 15 en su contra.

QUINTO: Que, el hecho de haber ofrecido Ripley Chile S.A. una suma por concepto de indemnización en la audiencia de estilo a fs. 33, que no fue aceptada por el querellante, no altera la conclusión a que ha llegado el sentenciador en cuanto a su responsabilidad en los hechos, por cuanto en su condición de proveedor debe ajustar siempre su actuar a la normativa de la Ley No. 19496, sin que sea necesario accionar judicialmente en su contra para estos efectos.

En lo civil:

SEXTO: Que, don Humberto Fabián D'Urso interpone demanda civil en contra de Ripley Chile S.A., solicitando el pago de la suma total de \$ 295.545.-, por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, fundando sus pretensiones en que el actuar infraccional de la demandada produjo un daño en su situación personal debido a los gastos en que debió incurrir, ingresos que dejó de percibir, y emocional con motivo de las consecuentes molestias.

SEPTIMO: Que, respecto de los rubros demandados, no se dará lugar a lo solicitado por concepto de gastos de combustible y llamadas telefónicas, por cuanto no fueron acreditados; No se accederá a su vez a lo solicitado por concepto de lucro cesante, pues si bien el demandante con el documento de fs. 13 acredita sus remuneraciones correspondientes al mes de noviembre de 2016, no consta que las horas que según señala debió perder de su jornada laboral con motivo de los hechos, en la instalación y reposición del producto fallido, y asistencia del técnico de la marca, no le fueran canceladas.

OCTAVO: Que, respecto de los gastos de lavandería en que debió incurrir durante el lapso de tiempo de aproximadamente 20 días en que estuvo sin lavadora en su domicilio, mientras se efectuaba el cambio del producto defectuoso, han sido acreditados con las boletas emitidas por la proveedora del servicio de lavado, agregadas a fs. 8 y 32, regulándose en la suma de \$ 20.940.- el monto a cancelar por éste concepto, reajustada de acuerdo con lo establecido por el artículo 27 de la Ley No. 19496, según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de octubre de 2016, anterior a la fecha en que se produjo la infracción que se fija en el día 10 de noviembre de 2016, correspondiente al de la fecha de la respuesta de Ripley respecto del reclamo formulado por el denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor, y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

NOVENO: Que, con respecto al daño moral solicitado, en relación a los hechos que motivaron la infracción, el sentenciador, atendidas las molestias sufridas por el demandante, viéndose obligado a accionar interponiendo reclamos ante un organismo público como es el Servicio Nacional del Consumidor, y en definitiva accionar judicialmente a fin de obtener una solución, se estima que una reparación por este concepto se encuentra justificada, regulándose una indemnización en \$ 80.000.-, respecto de la cual no se regularán reajustes ni intereses, al no ser procedentes.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18.287 sobre Procedimiento; y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fs. 14 y 15 por **don Humberto Fabián D'Urso en contra de Ripley Chile S.A., representada por don Alejandro Fridman Pirozanski,** y se la condena al pago de una multa de **10 (diez) Unidades Tributarias Mensuales,** por ser autora de la infracción al artículo 20 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al negar el derecho a compensación invocado por el denunciante con motivo de los daños sufridos con motivo del cambio de una lavadora que habría resultado defectuosa.

b) Que, asimismo, se acoge, **con costas,** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **don Humberto Fabián D'Urso** en el primer otrosí de la presentación de fs. 14 y 15 **y se condena a Ripley Chile S.A.** a pagar a la demandante la suma de **\$ 20.940.-** por concepto de daño emergente, moral, reajustada de acuerdo a lo establecido en el **considerando octavo** del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora; y a la suma de **\$ 80.000.-** por concepto de daño moral.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.
Notifíquese.**

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**

