



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ

RoI N° 90-18 CV

Curicó, diez de septiembre del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **DANIELA SOLANGE FUENZALIDA CAMILO**, recepcionista, domiciliada en Población Sol de Septiembre, Avenida Alessandri Nro. 79, comuna y ciudad de Curicó, interpuso querrela infraccional en contra del proveedor Tiendas ABC Din Curicó, representado legalmente por don Ricardo Manriquez, ambos con domicilio en Arturo Prat Nro. 452, comuna de Curicó, señalando que quiso comprar dos juguetes y al pasar por caja no se respetó el precio, que el jefe de crédito Jorge Díaz, reaccionó mal ante esta situación, que la tuvo en la tienda más de una hora, para después decirle que en las cajas del primer piso podría hacer la venta a lo que dos vendedores se negaron y no le vendieron el producto, agrega que les volvió a repetir que respetaran el precio, señalando que el jefe de crédito Jorge Díaz le manifestó que estaba loca porque era mucho el descuento, señalando que al volver a gritarle que estaba loca, le manifestó a este que iría a reclamar a otro lado, momento en el cual él y otro vendedor le gritaron que fuera a webiar donde quiera, indicando que no solo no le vendieron el producto, sino que además la insultaron, que sus hijos quedaron muy tristes ya que esperaban ese regalo para navidad, agregando que a sus hijos les encanta la maquinaria de construcción y que no pudo regalarles nada porque no encontró en otra tienda el mismo producto.

En el primer otrosí de su presentación, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, señalando que en cuanto a los hechos da por enteramente reproducidos los hechos expuestos en lo principal de su presentación, indicando como perjuicio el daño moral sufrido, aduciendo que le gritaron que estaba loca y que se fuera a "webiar" a otro lado, y agregando que se sintió muy humillada por parte del jefe de crédito individualizado precedentemente, por lo anterior, demanda una suma total de \$500.000(quinientos mil pesos), o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización con expresa condenación en costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación acompañó los documentos que rolan de fojas 5 de autos.

A fojas 8, rola presentación de la querellante y demandante civil acompañando los documentos rolantes de fojas 9 a 11 de autos.

A fojas 40, rola acta de comparendo de estilo, con la comparencia de ambas

partes, donde la querellante y demandante civil ratificó ambas acciones, y la querellada y demandada civil, contestó la querrela infraccional y demanda civil, mediante minuta escrita la que solicitó tener como parte integrante de la audiencia En su presentación de **fojas 31 y siguientes**, la querellante de autos niega cualquier tipo de responsabilidad infraccional, señalando seguidamente que los hechos señalados por la querellante y demandante no se condicen con la realidad, alega la ausencia de responsabilidad infraccional, que no existe vinculo comercial oneroso entre la querellante y su representada, quien no ha infringido ningún artículo de la Ley Nro. 19.496, que haga responsable a su representada de algún tipo de sanción aplicable en el caso de autos.

En el Otrosí de su presentación, contestó la demanda en los mismos términos que contestó la querrela infraccional, donde luego de describir los fundamentos de la responsabilidad civil y citar jurisprudencia al efecto, finaliza indicando que su parte rechaza el daño reclamado, en cuanto a su existencia, naturaleza y monto, señalando que la prueba de este es exclusiva de la actora.

Luego de que fueran oídas, se llamó a las partes a **CONCILIACIÓN**, la que no se produjo, recibíendose la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta del acta de la audiencia, la cual, en su momento y de ser necesario y atingente, será consignada.

A **fojas 41**, el Sr. Secretario Letrado del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por según consta de **fojas 27 y siguientes** **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., RUT N° 82.982.300-4**, representada legalmente por don **JAVIER EDUARDO CORREA RAMOS**, abogado, cédula de identidad Nro. **13.851.851-5**, ambos con domicilio en Avenida Nueva de Lyon Nro. 72, Piso 4, comuna de Providencia, Región Metropolitana.

SEGUNDO: Que en el comparendo de estilo de **fojas 40**, como prueba documental, el querellante y demandante de autos, ratificó los documentos rolantes de **fojas 5 y de 9 a 11 de autos**, y acompañó el documento rolante de **fojas 38 a 39 de autos**. No rindiendo prueba testimonial.

TERCERO: Que en el comparendo de estilo de **fojas 40**, la denunciada y demandada civil, no rindió pruebas que puedan ser analizadas por esta Sentenciadora.

CUARTO: Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora puede establecer que no existe controversia respecto de que en la fecha que la querellante quiso realizar la compra, en la góndola donde se exhibía el producto, existía un precio, que en su encabezado tiene la marca de la querellada, que señala claramente **"SET GRÚA CON DOS CAMIONES \$5.990"**, lo anterior consta del documento acompañado por la querellante a **fojas 5** y no objetado por la contraria.

QUINTO: Que consta de la respuesta dada por la querellada al requerimiento efectuado por la actora a través del servicio nacional del consumidor, rolante a **fojas 11** de autos, que: *"Lamentamos mucho la situación planteada por nuestra clienta y analizados los antecedentes en conjunto con jefaturas de tienda, indicamos que no podremos acoger lo solicitado en su reclamo, ya que efectivamente tal como lo indicó el jefe de tienda las promociones van variando dependiendo de las campañas promocionales, stock y de las vigencias que estas tengan. Por tal razón no es posible respetar el monto que clienta solicita"*

SEXTO: Que considerando la respuesta de la querellada y analizado el precio publicado rolante de la fotografía de **fojas 5 de autos**, en este no se establece no la existencia ni el periodo de duración de alguna oferta ni su fecha de término, lo anterior, en clara infracción a lo señalado en el artículo 35 de la Ley N° 19.496, que establece que: *"En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración"* y por su parte el artículo 18 de la citada Ley dispone que: *"Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado"*.

SÉPTIMO: Que en consecuencia, resultan hechos ciertos de la causa que la querellada, en las góndolas de exhibición mantenía el precio del producto que quiso adquirir la actora de autos, señalando **"SET GRÚA CON DOS CAMIONES \$5.990"**, producto que al pasar por caja, arrojó un precio distinto, no respetando el proveedor querellado el precio exhibido, razón por la cual, esta Sentenciadora se forma convicción que la querellada ha exhibido un precio que no estaba disponible para su adquisición, induciendo a error o engaño al consumidor, ya que no figuraba la fecha de su término, produciendo expectativas al actor, al mostrarla como disponible, careciendo dicha información de veracidad y oportunidad, induciendo al consumidor a querer adquirir un producto, que como reconoce la querellada: *"las promociones van variando dependiendo de las campañas promocionales, stock y de las vigencias que estas tengan"*

OCTAVO: Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, estimando esta Sentenciadora, que la querellada con su actuar infringió los artículos 18, 23 y 35 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos, condiciones y modalidades

ofrecidas al actor en su publicidad, siendo negligente al no entregar una información real, completa y oportuna, produciendo confusión e induciendo a error al consumidor para la adquisición del producto ofrecido, publicitando y promocionando una oferta ya retirada del mercado, razones por las que procede acoger la denuncia de fojas uno y siguientes, ante lo cual la querellada será sancionada de conformidad al artículo 24 inciso 1° del mismo cuerpo normativo.

II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

NOVENO: Que, en autos se ha estimado responsable infraccional a la denunciada razón por la que correspondiendo al consumidor el derecho básico que contempla el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, procede acoger la demanda impetrada. No habiendo identificado la querellante y demandante, los montos y rubros por los que solicita indemnización de perjuicios, y solo limitándose a señalar que demanda una suma de **\$500.000 (trescientos cuarenta mil pesos)**, y no existiendo prueba alguna en esta causa de que la conducta de la querellada, haya causado un empobrecimiento real y efectivo en el patrimonio de la demandante, no se accederá a suma alguna por indemnización en el rubro de Daño Emergente. Tampoco se accederá a la indemnización de perjuicios en el rubro de Lucro Cesante, dado que no se han acompañado antecedentes suficientes que permitan a esta Sentenciadora, acceder a la indemnización de perjuicios en este rubro. En cuanto al daño moral, se acogerá la demanda, por cuanto del mérito del proceso, se desprende que esta ha sufrido padecimientos e incomodidades, que no habrían ocurrido de no mediar la actuación negligente de la demandada, al no respetar el precio publicado, negándole la posibilidad de adquirirlo en las condiciones ofrecidas, y obligando con su conducta, a que la querellante y demandante civil, buscara en sede prejudicial (reclamo en Sernac) y a través de esta querrela y demanda, la resolución de un problema causado por el actuar descuidado y negligente de la querellada, no obstante, no existiendo certeza en la demanda de autos, del monto específico por el cual demanda en el concepto de daño moral la demandante, esta Sentenciadora fijara de modo prudencial el daño moral que deberá pagar la demandada, el que asciende a la suma de **\$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos)**.

Que, la cantidad señalada se pagará reajustada desde que esta sentencia quede ejecutoriada, hasta su pago efectivo, más intereses corrientes desde esta misma fecha, todo con costas.

TENIENDO PRESENTE:

Que el Tribunal analiza estos antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, acorde con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, y lo prevenido en los artículos 18, 23, 35 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley

sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287 19.496;

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Que, **SE ACOGE**, con costas, la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes en cuanto declarar que **SE CONDENA A DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por don **JAVIER EDUARDO CORREA RAMOS**, abogado, cédula de identidad Nro. 13.851.851-5, ambos con domicilio en Avenida Nueva de Lyon Nro. 72, Piso 4, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en calidad de autora de infracción a lo dispuesto en los artículos 18, 23 y 35 de la Ley N° 19.496, a la pena de **MULTA A BENEFICIO FISCAL DE VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (20 U.T.M.)**.

En el evento que la sentenciada no pague la multa precedentemente impuesta, sufrirá por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna su representante legal, en la forma que contempla el artículo 23 de la Ley 18.287.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

Que, **SE ACOGE**, con costas, la demanda del primer otrosí de fojas 1 y siguientes, y en consecuencia, **SE CONDENA A DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por don **JAVIER EDUARDO CORREA RAMOS**, abogado, cédula de identidad Nro. 13.851.851-5, ambos con domicilio en Avenida Nueva de Lyon Nro. 72, Piso 4, comuna de Providencia, Región Metropolitana, a pagar a la actora doña **DANIELA SOLANGE FUENZALIDA CAMILO**, o a quien sus derechos legalmente represente, la suma de **\$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos)**, por concepto de daño moral.

Que, la suma antes determinada deberá incrementarse en la forma señalada en el párrafo final del considerando **NOVENO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, Remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por Doña **Encarnación Ávalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

Autoriza Don **Julio Andrés Bravo Cortés-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

