

lcu: Colina, veintinueve de Diciembre de dos mil diecisiete.
Autos para fallo.

VISTOS:

A fojas 1 se iniciaron estos autos **Rol N°24.459-17-LC**, por querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas por don **Rodrigo Ignacio Espinoza Ibarra**, ingeniero civil industrial, cédula de identidad N°12.914.147-6, domiciliado en avenida Santa Teresa de Los Andes N°9666, casa 10, condominio Terrados de Santa Teresa, comuna de Vitacura, deducidas en contra de la proveedora **PAULA ANDREA AHUES VENEGAS**, comerciante, cédula de identidad N°12.251.818-3, domiciliada en Avenida Sagrados Corazones N°14.060, casa 22, comuna de Colina, fundado en los antecedentes de hecho y de derecho que expone en su libelo, que constituirían una infracción a diversas disposiciones de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y la causa de los perjuicios cuya indemnización demanda en su acción civil.

A fojas 5, rola estampe del receptor ad hoc, dando cuenta de la notificación por cédula de las acciones deducidas en autos, con su proveído y demás piezas procesales pertinentes.

A fojas 52, se evacuó el comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del actor don Rodrigo Ignacio Espinoza Ibarra, y en rebeldía de la querrellada y demandada doña PAULA ANDREA AHUES VENEGAS, oportunidad en la que no fue factible llamar a las partes a conciliación, atendida la rebeldía de una de ellas, y en la que se rindió la prueba documental que se consigna.



54

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

a) En cuanto a lo infraccional:

PRIMERO: Que en su querrela infraccional deducida en lo principal de su presentación de fojas 1 y siguientes, don Rodrigo Ignacio Espinoza Ibarra expuso, en síntesis, que en el mes de Julio de 2016, personal de la inmobiliaria Cenit les recomendó a doña PAULA ANDREA AHUES VENEGAS para instalar cortinas en su domicilio, siendo que varias de las casas del condominio también habían contratado con ella dichos servicios. Que al reunirse en el domicilio de la querellada en el mes de agosto del mismo año, acordaron con ella la compraventa e instalación de cortinas en su hogar, por un total de \$3.000.000.- que le fueron pagados al contado en ese acto. Que luego de tres meses después del plazo establecido para la instalación, y luego de reiteradas insistencias, la querellada instaló sólo algunas de las piezas de cortinaje contratadas, esgrimiendo diversas dificultades con su proveedor de productos. Que no habiéndose cumplido a cabalidad la entrega e instalación de los productos contratados y, luego de constantes dilaciones y evasivas, donde la querellada expuso atravesar dificultades personales que le impedían cumplir con lo pactado, acordaron en diciembre de 2016 la devolución del dinero pagado por los productos que no habían sido instalados y dejar sin efecto lo contratado, por la suma de \$1.350.000.-, de los cuales la querellada pagó \$700.000.-, señalando que el saldo restante de \$650.000.- sería devuelto a la semana siguiente. Que luego de un par de meses después abonó la suma de \$100.000.-, con el compromiso nuevamente de enterar el saldo restante de \$550.000.- a la semana siguiente. Que desde entonces ha transcurrido casi un año, adeudando hasta la fecha la suma de \$450.000.-, toda vez que hace un par de semanas la querellada



abonó la suma de \$100.000.-, sin tener nuevas novedades de la misma desde aquel entonces. Que la conducta de la querellada ha sido de una constante vulneración de las normas de la Ley N°19.496, desde el momento en que se convino la compraventa de cortinas y la prestación del servicio de instalación, manteniendo hasta la fecha una actitud renuente a solucionar el pago de la suma adeudada por concepto de devolución del precio pagado por anticipado. Que los hechos descritos serían constitutivos de una infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley referida, por lo que solicitó que, en definitiva, se condene a la querellada a una multa de 150 Unidades Tributarias Mensuales, esto es, 50 Unidades Tributarias Mensuales por cada una de las infracciones cometidas, atendido lo dispuesto en el artículo 24 del cuerpo normativo en comento, o a la que se estime de justicia en virtud del mérito de los antecedentes, con costas.

SEGUNDO: Que por su parte y, pese a haber sido legalmente emplazada, la parte querellada de doña PAULA ANDREA AHUES VENEGAS no formuló descargo alguno ni contestó la acción infraccional deducida en su contra, substanciándose el proceso en su rebeldía, en virtud de lo cual, deben entenderse controvertidas todas las alegaciones formuladas por el querellante.

TERCERO: Que en razón de lo anterior y desprendiéndose la existencia de un vínculo contractual entre el actor y la querellada, con el mérito de la documental aportada a los autos, se evidencia que lo controvertido en estos autos dice relación con los siguientes hechos: 1) Si la querellada respetó o no los términos y condiciones bajo los cuales se acordó la entrega del bien o la prestación del servicio; 2) Si las partes otorgaron o no la devolución del dinero y el término del contrato en relación con los productos y servicios no prestados en atención al



incumplimiento cabal de lo convenido por parte de la querellada; y 3) En la afirmativa del punto anterior, si la proveedora querellada devolvió o no el dinero acordado con el consumidor querellante.

CUARTO: Que de acuerdo a lo expuesto, los hechos denunciados en esta causa podrían ser constitutivos de una infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N°19.496. La primera norma, que señala como derechos y deberes básicos del consumidor "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea"; La segunda, que señala que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."; Y la tercera, que sanciona al proveedor que, "...en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.".

QUINTO: Que para acreditar sus alegaciones y, en lo que interesa a estos autos, el querellante acompañó al proceso los siguientes medios probatorios, que no fueron objetados por la contraria: 1) Un set de impresiones de correos electrónicos, donde constan conversaciones escritas sostenidas con la querellada, que van desde el día 6 de Diciembre de 2016 hasta el día 3 de Abril de 2017, y de las que se desprenden, en síntesis, que las partes convinieron una compra e instalación de cortinas, incumplimientos



93

reiterados de entrega e instalación de los productos; resciliación parcial de lo convenido y acuerdo de devolución de saldo de precio a favor del querellante; e incumplimientos reiterados de devolución del dinero al querellante, que rolan a fojas 6 a 19 de autos; y 2) Un set de impresiones de capturas de pantalla de teléfono celular, correspondientes a conversaciones escritas sostenidas con la querellada vía mensajería instantánea, que van desde el día 5 de Abril de 2017 hasta el día 6 de Octubre, y de las cuales se desprenden constantes y reiterados requerimientos del querellante a la querellada, tendientes a obtener el pago del saldo de dinero adeudado por concepto de devolución de precio acordado, que rolan de fojas 20 a 51.

SEXTO: Que apreciados los medios probatorios reseñados en el considerando anterior, de conformidad con las reglas de la sana crítica, resulta posible tener por acreditados los siguientes hechos: 1) Que con fecha 20 de Agosto de 2016 (fojas 18), la querellada remitió presupuestos al querellante para la compraventa e instalación de cortinas, que esta sentenciadora entiende que fueron aceptados por el querellante configurándose por ende la relación de proveedor y consumidor para los efectos legales, atendido el mérito de las conversaciones escritas posteriores; 2) Que hasta el día 19 de Diciembre de 2016 (fojas 12 a 15), se evidencian diversas dilaciones en el cumplimiento de las obligaciones de la proveedora querellada, acordándose con esa misma fecha la resciliación de lo convenido y la devolución del dinero pagado por los productos no entregados ni instalados, para el día 28 de Diciembre de 2016, lo cual no aconteció en la fecha establecida, prolongándose continuos y reiterados requerimientos de pago por escrito hasta el tiempo anterior a la presentación de la querrela infraccional de autos, tanto por vía correo



electrónico (fojas 6 a 11), como por vía mensajería instantánea (fojas 20 a 51); y 3) Que al día 12 de Abril de 2017, la proveedora querellada adeudaba al querellante la suma de \$650.000.- (fojas 23) por concepto de saldo de precio pendiente de devolución, de los cuales abonó \$100.000.- el referido día 12 de abril (fojas 24), y \$100.000.- más con fecha 5 de Octubre (fojas 50), en ambas ocasiones por cuenta de terceros, adeudando hasta la fecha devolver al querellante la suma de \$450.000.

SÉPTIMO: Que con el mérito de la consideraciones precedentes y apreciados todos los antecedentes del proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha logrado la convicción suficiente en el sentido que la querellada, actuando con negligencia, infringió lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N°19.496, anteriormente referidos, ocasionando un menoscabo al consumidor querellante debido a su falta de profesionalismo en el cumplimiento de lo convenido con éste, tanto en la venta e instalación de los productos cómo en la devolución de las sumas acordadas producto de la resciliación parcial acordada por las partes, motivada precisamente por los constantes y reiterados incumplimientos de la querellada, razón por la cual y, necesariamente, se acogerá la querrela infraccional deducida en lo principal de fojas 1 y siguientes, con costas, correspondiendo la consecuente condena infraccional de doña PAULA ANDREA AHUES VENEGAS, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N°19.496.

b) En cuanto a lo civil:

OCTAVO: Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes, don Rodrigo Ignacio Espinoza  dedujo una demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la

proveedora doña PAULA ANDREA AHUES VENEGAS, ambos ya individualizados, con motivo de los hechos denunciados en lo principal de dicha presentación, solicitando que, en definitiva, la demandada sea condenada a pagarle la suma total de \$2.450.000.-, o la que se estime de justicia y conforme a derecho, con intereses, reajustes y costas, pretensión indemnizatoria que se desglosa en la suma de \$450.000.- a título de indemnización por daño emergente, constituido por el saldo de precio pagado pendiente de restitución; y en la suma de \$2.000.000.- a título de indemnización por daño moral, correspondiente a la aflicción psíquica que le ha significado el no contar con los productos contratados durante un espacio prolongado de tiempo, con las complicaciones de aislación térmica, solar, y falta de privacidad en su vivienda, sumadas a las constantes y extensas dilaciones en el cumplimiento de las obligaciones convenidas, por parte de la demandada.

NOVENO: Que dicha acción que fue notificada por cédula a la demandada doña PAULA ANDREA AHUES VENEGAS, según consta del estampe receptorial que rola a fojas 5 de autos, y la misma se ha tenido por contestada en su rebeldía, atendida su no comparecencia al comparendo de estilo decretado en autos.

DÉCIMO: Que habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la proveedora doña PAULA ANDREA AHUES VENEGAS, corresponde ahora analizar la procedencia de la acción civil indemnizatoria deducida en su contra.

UNDÉCIMO: Que la titularidad de la acción indemnizatoria deducida en autos por don Rodrigo Ignacio Espinoza Ibarra, se acreditó con los documentos reseñados en el considerando quinto, y a su vez también resultan idóneos para acreditar la existencia,



U~

naturaleza y cuantía de los perjuicios cuya indemnización se demanda.

DUODÉCIMO: Que en lo referente a la partida indemnizatoria demandada a título de daño emergente, atendido el mérito de los medios probatorios aportados al proceso, y la ponderación de los mismos realizada en el considerando sexto del presente fallo, esta sentenciadora acogerá la pretensión indemnizatoria del actor por este concepto, condenándose a doña PAULA ANDREA AHUES VENEGAS a pagarle a don Rodrigo Ignacio Espinoza Ibarra, la suma de \$450.000.-, correspondiente al saldo de precio que no le ha sido reembolsado al consumidor demandante, con motivo de la resciliación parcial de la compraventa y servicios de instalación de productos convenida por las partes.

DÉCIMO TERCERO: Que en cuanto a la partida indemnizatoria por daño moral pretendida por el actor, es del caso señalar que, para la procedencia de la indemnización a dicho título, esta sentenciadora estima necesaria la concurrencia de un hecho que lesione sentimientos y valores íntimos a quien pretende su reparación, y que dicho dolor o lesión en los sentimientos, sea la consecuencia de un hecho que tenga la entidad necesaria para causarlos en la generalidad de las personas, y no por una especial sensibilidad de la víctima.

DÉCIMO CUARTO: Que en tal sentido, habiéndose acreditado suficientemente en estos autos una continua infracción a las normas de la Ley N°19.496 por parte de la proveedora demandada, es del caso tener presente que dichas infracciones encuentran su causa en los constantes y sucesivos incumplimientos de esta última, tanto de sus obligaciones derivadas de la compraventa e instalación de los productos convenidos, como de las obligaciones de reembolso convenidas con motivo de la resciliación de contrato,



011.

producida precisamente por su negligencia en la entrega de las cortinas, y en la instalación de las mismas.

DÉCIMO QUINTO: Que los continuos incumplimientos de la demandada referidos precedentemente, son de la entidad suficiente y constituyen la causa de un perjuicio de índole moral en el actor, toda vez que el mismo experimentó prolongadas incomodidades en su hogar debido a la falta de los productos contratados con la demandada, así como también una injusta y extensa dilación en la restitución de su dinero desde que se convino con la demandada la resciliación parcial de lo convenido, privándolo de dichos recursos a fin de poder destinarlos para adquirir con otro proveedor los productos necesarios en reemplazo, y generándole una profunda incertidumbre en la legítima satisfacción de sus derechos.

DÉCIMO SEXTO: Que siendo así las cosas y, en virtud de lo razonado en los tres considerandos precedentes, esta sentenciadora dará lugar a la indemnización pretendida por el actor a título de daño moral, al estimarse que la conducta contravencional de la demandada concurre y es de la entidad suficiente para dar por acreditada la existencia de este perjuicio, fijándose prudencialmente el valor de la indemnización de que doña PAULA ANDREA AHUES VENEGAS deberá pagar a don Rodrigo Ignacio Espinoza Ibarra a título de reparación por daño moral, en la suma de \$350.000.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que las sumas que se ordenan pagar por concepto de indemnización de perjuicios en la presente sentencia definitiva, deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje de variación del índice de precios al consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley



N°19.496, y devengarán intereses corrientes para operaciones no reajustables, desde la notificación de la demanda, y en ambos casos hasta su pago total y efectivo, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 1.698 del Código Civil, 13, 14 y 52 de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

a) Que **SE ACOGE** la querrela infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 1 y siguientes, y en consecuencia **SE CONDENAN** a doña **PAULA ANDREA AHUES VENEGAS**, ya individualizada, a pagar una multa de **30 U.T.M.** (treinta unidades tributarias mensuales), según su equivalencia en pesos a la fecha efectiva de su pago, dentro de quinto día de ejecutoriada la presente sentencia definitiva, y bajo apercibimiento de decretarse en su contra una orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, como autora de una infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N°19.496, en perjuicio de don **Rodrigo Ignacio Espinoza Ibarra**, por las razones señaladas en los considerandos primero a séptimo;

b) Que **SE ACOGE** la demanda civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes, solo en cuanto **SE CONDENAN** a doña **PAULA ANDREA AHUES VENEGAS**, a pagarle a don **Rodrigo Ignacio Espinoza Ibarra**, la suma única y total de \$800.000.- (ochocientos mil pesos), con intereses y reajustes en la forma establecida en el considerando décimo séptimo, a título de indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente y moral experimentado por el actor, con motivo de los hechos investigados en estos autos, por las razones señaladas en los considerandos octavo a décimo sexto del presente fallo.



10

c) Que se **CONDENA** a la parte a doña **PAULA ANDREA AHUES VENEGAS**, al pago de las **costas** del proceso.

DÉSE aviso a las partes por carta certificada, del hecho de haberse dictado sentencia definitiva.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

NOTIFÍQUESE personalmente o por cédula.

Rol N°24.459-17-LC.

Dictada por doña María Eugenia Espinoza Lavín. Jueza Titular.
Autoriza don Luis Castro Daza. Secretario Subrogante.

CERTIFICO: Que la fotocopia que antecede es fiel con el original de los autos Rol N° 24.459-17-LC que se ha tenido a la vista. COLINA

1 mayo 21 del 2018



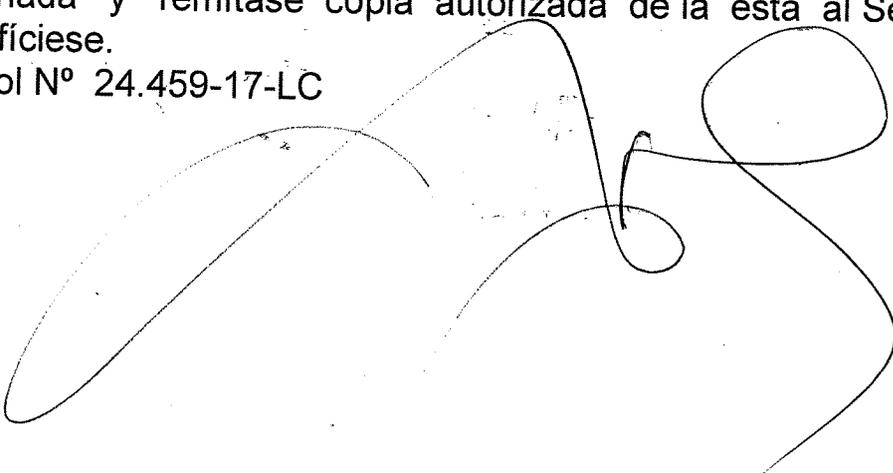
MUNICIPALIDAD DE COLINA
Juzgado de Policía Local

Colina, veintitrés de Marzo I del año dos mil dieciocho

Atendido al mérito de los antecedentes y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, certifíquese por el Sr. Secretario del tribunal, si la sentencia se encuentra ejecutoriada y remítase copia autorizada de la ésta al Sernac.

Ofíciense.

Rol N° 24.459-17-LC



Certifico, que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.
Colina, veintitrés de Marzo del año dos mil dieciocho.

Oficio N° _____ del _____

