

RECEPCION CORRESPONDENCIA	
FECHA	INGRESO
122 JUL. 2019	262

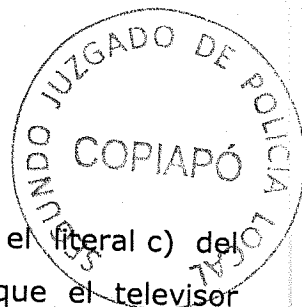


Copiapó, veinticinco de enero de dos mil dieciocho.

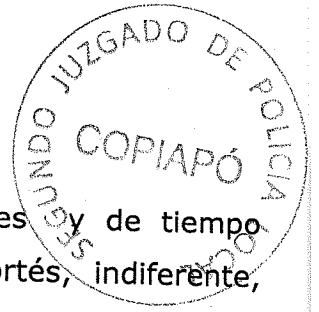
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 6 rola denuncia infraccional presentada por don **JUAN FRANCISCO JAVIER CARVAJAL GUIROUX**, Cédula Nacional de Identidad N° 18.138.484-0, domiciliado en calle Yumbel N° 155, comuna de Copiapó, en contra de la empresa "**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**", persona jurídica de su giro, representada por don **JORGE ALBERTO PIZARRO BORQUEZ**, ambos con domicilio en Copiapó, calle Maipú N° 0110, Local H 100, MALL PLAZA COPIAPO por haber vulnerado los artículos 3 letra c), d) y e) 12 y 20 letra c), 21 inciso 1° de la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a la denunciada a la multa máxima establecida en el artículo 24 de la referida Ley por la Infracción cometida. Argumenta el denunciante como fundamento de la denuncia infraccional deducida, que con fecha 10 de marzo del año 2017 concurrió al establecimiento denunciado a objeto de adquirir un T.V. para obsequiárselo a sus abuelos, que adquirió una marca Led, Modelo LG de 32 pulgadas cuyo valor ascendía a \$199.990 el que sin embargo se encontraba en oferta por lo que pagó la suma de \$129.990. Que adquirido el producto procedió a guardarlo pues sus abuelos se encontraban de vacaciones, que al llegar éstos con fecha 24 de marzo les hizo entrega del producto y al instalarlo siguiendo las instrucciones del manual, conectándolo posteriormente a la fuente de energía eléctrica se percataron que no encendía. Que, con fecha 27 de marzo su hermano ALEX CARVAJAL GUIROUX se apersonó en las dependencias de la reclamada para requerir una solución al tema exhibiendo la boleta electrónica con la cual se acreditaba la compra del artefacto, que al dirigirse al mesón de atención al cliente una funcionaria que le manifestó ser la administradora del establecimiento luego de escuchar la narración de los hechos le mencionó que la única alternativa consistía en enviar el producto al Servicio Técnico para que lo evaluaran y según lo que éste determinara se procedería a la reparación o al reemplazo del producto pero no a la devolución de lo pagado. Que su hermano le comunicó lo ocurrido y al no estar satisfecho con la explicación tomó contacto telefónico con la misma funcionaria explicándole que estaba en un error por cuanto la ley del consumidor entrega a los clientes la garantía comúnmente denominada 3 por 3, manteniendo ésta su posición de señalar que no había cambio ni devolución de dinero porque era una política de la empresa y porque la ley 19.496 no resultaba aplicable al Retail; que le insistió en explicarle la triple garantía pero la persona cortó la llamada. Que molesto con lo acontecido concurrió a la tienda requiriéndole a su hermano le indicara cual era la persona con quien habían mantenido la conversación, comenzando a buscarla por todo



el establecimiento encontrándola finalmente, solicitándole le indicara su nombre a lo que se negó aduciendo que se encontraba fuera de su horario de servicio regresando al mesón servicio de atención al cliente, presentándose ante su requerimiento el verdadero jefe del local quien se identificó como **SAMUEL CANDIA** y le indicó que el nombre de la funcionaria era Ivonne Carrizo. Que sostuvo una conversación con el Sr. Candía pidiéndole la devolución del dinero porque el televisor adquirido no cumplía su función esencial, esto es transmitir señales de televisión ya que ni siquiera encendía. Que el Sr. Candia le manifestó que lo único que podía hacer en este caso era mandar el televisor al servicio técnico y con posterioridad a ello la reclamada procedería a reparar el producto o a reemplazarlo por otro en buenas condiciones, que él le preguntó porque era esa política si la ley le otorgaba la posibilidad de reembolsar el dinero pagado y que era una facultad del consumidor optar por alguna de las alternativas a que se refiere la ley, pero el funcionario insistió en que se trataba de una política de la empresa. Agrega que toda esta conversación ocurrió en la sala de venta en presencia de muchos clientes. Finalmente y entendiendo que no habría solución le comentó que reclamaría ante el Sernac y si no prosperaba el reclamo judicializaría la situación, manifestándole el funcionario que hiciera lo que tenía que hacer. Que ante la inoperancia de la denunciada y la humillante situación vivida interpuso un reclamo en el sitio web del Sernac exponiendo a grandes rasgos lo que señala en la denuncia, pretendiendo únicamente la devolución del dinero pagado por un artefacto defectuoso. Que el 4 de abril la denunciada respondió señalando que: *"Previamente debían determinar la falla reclamada para lo cual se coordina el envío del producto al servicio Técnico y una vez que éste emita el informe, si sugiere para Tottus la obligación de garantía legal, se ofrecería al cliente el ejercicio de la triple acción consagrada en la ley, que por lo tanto se acoge parcialmente el reclamo."* Argumenta el denunciante que la respuesta entregada por la denunciada al Sernac adolece de imprecisiones: **1°** Si bien lo contactaron, nunca coordinaron el envío del artefacto defectuoso al servicio técnico por cuanto desde un principio la postura de su parte fue ejercer la garantía en la modalidad reembolso de lo pagado y así se le manifestó al funcionario de la denunciada que sirvió de interlocutor y, en ese sentido, entre lo ofrecido y lo pretendido se puso fin al contacto. **2°** La denunciada sostiene en su respuesta que es la ley del consumidor la que la faculta para enviar el artefacto previamente al servicio Técnico para determinar la causa de la falla, cuestión que está alejada de la realidad, por cuanto han sido numerosas las campañas gubernamentales para educar a la población acerca de los derechos que le asisten como consumidores de productos y servicios. Posteriormente cita las disposiciones legales



infringidas haciendo presente que la circunstancia descrita en el literal c) del artículo 20 se configura por sí sola desde el momento que el televisor adquirido no enciende y por ende no transmite señal de televisión, coligiéndose de ello que adolece de un desperfecto que lo inutiliza, lo convierte en inepto para cumplir la función esencial para la cual se adquirió. Que en ese sentido el desperfecto lo faculta para ejercer cualquiera de las tres opciones que dispone el artículo 20 inciso 1°, decidiendo su parte exigir la devolución del dinero desembolsado, cuestión que no es aceptada por la empresa escudándose en fundamentos absurdos que se encuentran fuera de toda norma legal. Posteriormente se refiere y cita el artículo 21 inciso 6 y señala que de los documentos que se acompañarán el tribunal apreciará que su parte dio cumplimiento a los plazos establecidos en el inciso 1° de dicho artículo y que en lo referente al inciso 6°, claramente la denunciada infracciona el tenor de la norma desde el momento en que condiciona el ejercicio a su derecho de reembolso al envío del producto al Servicio Técnico y luego de ello si el Servicio Técnico lo determina recién podría hacer uso de la triple garantía legal. Que hasta donde se pudo percatar, al momento de adquirir el televisor no estaba presente ningún servicio técnico o representante de aquel que asegurara que el Televisor funcionaría correctamente, por lo que no se concibe que al momento de exigir el reembolso del dinero pagado por el producto defectuoso, se condicione dicho derecho al envío del producto a un servicio técnico que será quien determine si procede o no el ejercicio del derecho a reembolso, lo que configura un panorama distinto al que enfrentó al momento de adquirir el televisor, y es una condición menos cómoda en relación a las primitivas u originales de contratación y es en este contexto que la denunciada infracciona la norma del artículo 20 inciso 6 de la ley 19.496. Luego consigna los artículos 22, 23, y 26 de la ley señalando que de los antecedentes que se aportarán se desprenderá claramente que el plazo para impetrar la presente acción se encuentra vigente. Por último cita textualmente el artículo 27 de la misma ley y termina solicitando se acoja la denuncia condenándose al infractor a la sanción que conforme al artículo 24 de la ley mencionada resultare procedente, con costas. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional los que por economía procesal da por reproducidos deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **HIPERMERCADO TOTTUS S.A.** representada por don **JORGE ALBERTO PIZARRO BORQUEZ** y solicita que ésta sea condenada al pago de **\$429.990** suma que desglosa en **\$129.990** a título de **daño material** constituido por el valor pagado por concepto de precio del producto adquirido y que no pudo ser utilizado. A título de daño moral demanda la suma de **\$300.000**, señalando que este daño se



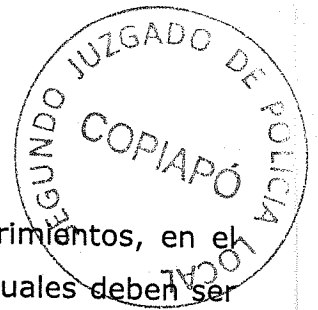
encuentra configurado por las continuas molestias laborales y de tiempo invertido en la solución del problema, la atención descortés, indiferente, humillante y poco seria de la demandada y sus representantes en todas las oportunidades en que se contactó con ellos, lo que queda demostrado con la respuesta que la demandada entregó al Sernac en la cual señalaron que enviarían el producto a un servicio técnico para primeramente identificar la causa o falla tal como los faculta la ley, aún cuando todos sabemos que no es así por cuanto la ley en ningún párrafo les concede tal prerrogativa, o la suma que el tribunal determine conforme a derecho, considerando que un televisor de las mismas características y marcas, de no mediar el descuento al que accedió al momento de la compra, en la actualidad costaría alrededor de \$199.999, más las costas de la causa. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Boleta electrónica de fecha 10 de marzo de 2017 por la cantidad de \$129.990 expedida a las 17:56 horas por la empresa denunciada; **b)** Copia simple del reclamo R2017W1401997bn ingresado por el portal web del Sernac con fecha 27 de marzo de 2017; **c)** Copia simple de certificado extendido por el Sernac concediendo traslado a la contraria; **d)** Copia simple de carta contestación enviada por la denunciada al Sernac; **e)** Copia simple de Resolución de reclamo emitida por el Sernac con fecha 7 de abril de 2017, los que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 5. Por el Tercer Otrosí, solicita se cite a absolver posiciones al representante legal de la denunciada y demandada civil don Jorge Alberto Pizarro Bórquez. Por el Cuarto Otrosí, señala que comparecerá personalmente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley 19.496, y por el Quinto Otrosí solicita designación de receptor ad-hoc. **2)** A fojas 28 se acogen las acciones a tramitación, proveyéndose las distintas peticiones contenidas en el libelo. **3)** A fojas 18 el denunciante y demandante efectúa una presentación, en lo principal de ella hace presente que el representante legal de la denunciada y demandada es don **ABNER MUÑOZ** del mismo domicilio que su representada. Por el Otrosí solicita suspensión de la audiencia y se fije nuevo día y hora para la audiencia, peticiones que son resueltas mediante resolución dictada a fojas 19; **4)** A fojas 21 atestado receptorial dando cuenta de haber notificado personalmente al representante de la denunciada y demandada civil; **5)** A fojas 25 el abogado **HECTOR SOLANO PIRONI** efectúa una presentación, en lo principal de ella acredita su personería para actuar por la denunciada y demandada civil, la que se agrega a la causa de fojas 22 a fojas 24 y en el otrosí delega el poder que conduce en el abogado **SERGIO GALLARDO AGUILERA**, resolviéndose la presentación mediante resolución dictada a fojas 26. **6)** A fojas 27 el denunciante y demandante presenta lista de testigos la que es tenida por presentada mediante resolución dictada a fojas 28. **7)** A



fojas 58 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia del denunciante y demandante **JUAN FRANCISCO JAVIER CARVAJAL GUIRAUX** y de la parte denunciada y demandada civil **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.** representada por su apoderado el abogado don **SERGIO GALLARDO AGUILERA**. La parte denunciante y demandante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosi del libelo de fojas 6 solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes con expresa condena en costas. La parte denunciada y demandada acompaña minuta de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia, agregándose a la causa de fojas 29 a fojas 31 y resolviendo el tribunal derechamente su contenido tiene por contestada la denuncia y la demanda civil. Argumenta primeramente que su parte niega cada una de las aseveraciones efectuadas por la contraria como fundamento de la acción infraccional, señala que a su representada no le consta que el televisor adquirido el 10 de marzo de 2017 recién haya sido utilizado el 24 del mismo mes ni que éste adolezca de algún desperfecto, que el único hecho concreto que su representada conoce es que el consumidor adquirió el producto el 10 de marzo y luego volvió el 27 de igual mes solicitando el reembolso de la cantidad pagada \$129.990 aduciendo que el televisor no funcionaba. Sostiene que ante esta situación su representada necesariamente debe enviar el producto al Servicio Técnico para determinar cuál es la falla ya que ésta puede ser imputable al consumidor ya que en ese caso no opera la triple opción reclamada por el denunciante (artículo 21 de la ley 19.496). Agrega que no es antojadizo de su parte el envío del producto al Servicio Técnico pues a su representado no le consta que el producto haya presentado una falla de fabrica, lo cual es el supuesto para optar a la triple acción. Si el producto hubiera ingresado al Servicio Técnico y éste hubiese determinado que la falla era de fabricación su mandante de inmediato le habría ofrecido la reparación del producto o previa restitución del bien el cambio de éste o la devolución del dinero pagado. Agrega que sostener lo contrario forzaría a rechazar cualquier solicitud de garantía legal trasladando a priori la responsabilidad y la carga de la prueba al consumidor sobre la deficiencia que señala, lo que sería desproporcionado o injusto. Posteriormente refiriéndose al régimen legal de la garantía establecido en la ley 19.496 señala, que éste radica en la obligación de los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que se adquieren. Que el inciso 1º del artículo 20 de la ley citada consigna que: *"En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados el consumidor podrá optar por la reparación del bien o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada."* Posteriormente citando a un autor señala, *"que el artículo*



21 supone que los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 pueden hacerse efectivos contra el vendedor, salvo que el bien se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor". Que se trata en definitiva de una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual la que se producirá normalmente "cuando el consumidor no ha hecho uso del producto en la forma correcta ni ha tenido en cuenta las advertencias e indicaciones ofrecidas por el proveedor". Que lo anterior refuerza la idea de que la garantía no es una garantía a todo evento, o sin expresión de causa, ya que para su ejercicio debe concurrir alguna de las causales establecidas en los literales a) a g) del artículo 20 de la ley 19.496. Que en el mismo sentido siguiendo al autor Corral Talciani y el autos Barrientos explica que la garantía legal, "no es más que la aplicación de la obligación de saneamiento que pesa sobre el vendedor por los vicios redhibitorios de la cosa, pero trasladado al ámbito del consumo con ciertos matices". Que el Sernac reconoce el poder evaluar la falla que presenta el producto para determinar si ha sido o no imputable al consumidor, antes de dar lugar a la solicitud de éste en ejercicio de la garantía legal. Que, en efecto al analizar que en virtud del artículo 21 inciso 8 el consumidor opta por la reparación del producto, el plazo se suspende por todo el tiempo "que el bien este siendo reparado en ejercicio de la garantía" lo ha interpretado entendiendo que el plazo para accionar se suspenderá también "durante el tiempo en que el bien esté siendo objeto de un diagnóstico técnico, chequeo o evaluación." En cuanto a la carga de la prueba el apoderado de la denunciada señala que el artículo 1698 del Código civil prescribe "que incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o esta" lo que implica que el significado de tal disposición es señalar que quien alega algo distinto de lo normal es quien deberá probar en juicio su pretensión, es decir, quien tiene la carga de la prueba es el actor ya que éste al reclamar los perjuicios afirma la existencia de una obligación para lo cual deberá acreditar que concurren los requisitos legales para que tenga lugar la responsabilidad alegada y por tanto deberá demostrar la veracidad de sus afirmaciones, en especial el daño moral alegado. Que el artículo 50 letra c) inciso 2 de la ley 19.496 indica que: "En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y probar su derecho" así las cosas, es el denunciante y demandante quien deberá probar que el desperfecto del producto es de fábrica, pues como se ha dicho, a su parte no le consta que el televisor no haya funcionado desde la fecha de la compra hasta que el consumidor fue a reclamar del supuesto defecto, y además será el demandante quien deberá acreditar los perjuicios que reclama, especialmente el daño moral, el cual se circunscribe de acuerdo a unas sentencias de la Excma. Corte Suprema que cita, en que la



conceptualización del daño moral se fundamento en los sufrimientos, en el trastorno psicológico, en fin, en la afectación espiritual, los cuales deben ser indemnizados en la medida que se encuentren acreditados. Por último hace presente que el actor está incurriendo en un abuso de derecho, institución erradicada de nuestro ordenamiento jurídico, ya que permite que instituciones establecidas por la ley para resguardar los legítimos intereses de ciudadanos afectados o perjudicados, sea a raíz de interpretaciones caprichosas y arbitrarias, fuente de la obtención de beneficios carentes de fundamento lógico, solicitando luego de todo lo expuesto se rechacen ambas acciones deducidas en contra de su representada. Al ser llamadas las partes a conciliación ésta no se produce, recibéndose la causa a prueba, fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La denunciante ratifica los documentos acompañados por el Segundo Otrosí de la presentación de fojas 6 teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo aquellos que emanan de la contraparte los que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada y demandada presenta como prueba documental: **a)** Los términos y condiciones de Tottus Chile y su uso para todo usuario o consumidor y, **b)** Guía de alcance jurídico emitido por el Sernac en el cual se consagra el derecho de opción que tiene el proveedor, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. Posteriormente el tribunal rinde la testimonial de don **ALEX IVES CARVAJAL GUIRAUX**, Cedula de Identidad N° 17.772.849-7, quien se limita a reproducir lo señalado en la denuncia señalando haber sido testigo presencial de cada uno de los hechos descritos en ella. Luego a fojas 61 rinde la testimonial de **KATHERINE YUVIZA MONTAÑA LEON**, Cedula de identidad N° 17.715.272-2, quien igualmente narra los hechos señalando haber sido testigo presencial de la negativa de los funcionarios de Tottus a devolver el valor del precio pagado por un producto inservible ya que ella acompañó al primer testigo cuando fue a requerir el derecho que le concede la ley. A fojas 63 consta que el denunciante probó el televisor en presencia del Tribunal observándose que éste no encendió. Luego la denunciada y demandada rinde la confesional del denunciante y demandante quien declara al tenor del pliego de posiciones agregado a la causa a fojas 57 y señala: que efectivamente el 10 de marzo de 2017 adquirió un TV en la suma de \$129.990; que es igualmente efectivo que el 27 de marzo concurrió al local comercial señalando que el producto no funcionaba; que no es efectivo que estando el producto en su poder haya sufrido golpes o caídas por causa propia o de terceros; que tampoco es efectivo que los daños en el producto le sean imputables; que no es efectivo que para que proceda la triple acción el absolvente debe verificar que la falla

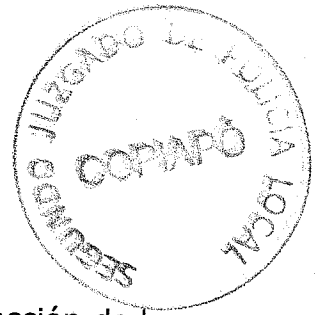
sea de fabricación y, que igualmente no es efectivo que la demandada no tenga responsabilidad en los hechos expuestos en la denuncia por el contrario tendría toda la responsabilidad. **8)** A fojas 66 se certifica la inexistencia de diligencias pendientes en la causa. **9)** A fojas 67 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 10 don **JUAN FRANCISCO JAVIER CARVAJAL GUIROUX** presentó denuncia infraccional en contra de **HIPERMERCADO TOTTUS S.A.**, persona jurídica de su giro, representada para estos efectos por don **ABNER MUÑOZ** por haber transgredido la Ley del Consumidor específicamente entre otros su artículo 20 letra c). Funda la denuncia en las consideraciones de hecho y de derecho referidas en la parte expositiva de esta sentencia y que se tiene por reproducida para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, al efectuar el apoderado de la querellada los descargos mediante minuta agregada a fojas 29 y siguientes solicita el rechazo de la acción infraccional, niega los hechos en que ésta se sustenta y señala que su parte carece de la responsabilidad que se le imputa. Reconoce que 17 días después de haber adquirido el denunciante el televisor concurrió al establecimiento alegando fallas en el producto y que éstas habrían aparecido al momento de ser utilizado. Expone que a su parte no le consta que el televisor adquirido 17 días antes del reclamo no haya sido utilizado en ese período de tiempo ocasionándole los daños que luego impidieron su funcionamiento. Posteriormente refiriéndose a la **garantía legal** expone que ésta procede si el producto no presenta las características técnicas informadas o si se encuentra dañado o incompleto debiendo hacerse efectiva dentro de los tres meses siguientes a la fecha de la compra, pudiendo el consumidor ejercer el derecho de opción, esto es, repararlo sin costo o previa restitución solicitar su cambio o la devolución de la cantidad pagada siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor, resultando de toda lógica para acceder a esta triple opción, que se tenga que determinar por el servicio técnico si la falla presentada es de fábrica o se debe a un hecho imputable al consumidor ya que en este último caso no opera la garantía legal, por lo mismo al exigirse el informe del



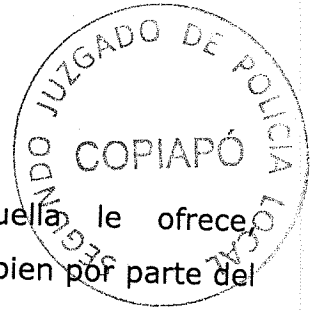
servicio técnico no se habría vulnerado la ley.

TERCERO: Que, para determinar la existencia de una infracción de las normas contempladas en la Ley 19.496, se deben analizar los hechos a la luz de la prueba rendida. En primer lugar, ninguna de las partes a negado la existencia de una relación de consumo, situándose el conflicto en el cumplimiento de los requisitos para que opere o no la garantía legal, entendiéndose por tal aquella destinada a proteger a los consumidores frente a aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados.

CUARTO: Que, el artículo 20 confiere al consumidor un derecho de optar por la reposición, la reparación gratuita del bien o la devolución del precio pagado previa restitución, cuando por deficiencias en la 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 su publicidad, estableciéndose como único límite que el deterioro del producto no se haya producido por un hecho imputable al consumidor.

QUINTO: Que, de la prueba documental acompañada, en especial boleta de ventas y servicios de fojas 1; Reclamo deducido ante el Sernac de fojas 2; Respuesta entregada por la denunciada al Sernac y que consta del documento de fojas 4 así como de la testimonial rendida de fojas 59 a fojas 62, y exhibición y prueba efectuado al televisor por el consumidor ante el tribunal en la audiencia, se puede tener por acreditado que dicho producto al pretender ser utilizado días después de la compra- ya que no fue adquirido por el consumidor para sino para obsequiárselo a sus abuelos quienes llegaron con posterioridad a la fecha de la adquisición a la ciudad- no funcionó, situación que como se ha dicho pudo ser apreciada directamente por esta sentenciadora al probarse el televisor en la sala de audiencias, observándose además en el acto que éste se encontraba nuevo, sin uso y con todos sus envoltorios, sin que la denunciada haya logrado acreditar mediante algún medio de prueba su suposición que el producto habría sido dañado por el consumidor o terceros.

SEXTO: Que, el proveedor ha sostenido que para ejercer el derecho de opción contemplado en el artículo 20 de la Ley 19.496, es indispensable que en forma previa el producto sea revisado por el Servicio Técnico, afirmación que no tiene sustento normativo. En efecto, en este proceso no se ha acreditado la existencia de una garantía distinta a la legal, que podría importar la obligación



del consumidor de agotar las posibilidades que aquella le ofrece contemplándose dentro de estas posibilidades la revisión del bien por parte del Servicio Técnico autorizado.

SEPTIMO: Que, aun cuando en el documento agregado a fojas 51, párrafo 2) Garantía Legal, se indique: "Que, sin perjuicio de la triple opción Tottus se reserva el derecho de la revisión técnica del producto..." lo cierto es que el proveedor no puede condicionar el derecho a opción del consumidor a la reparación gratuita, a su cambio o a la devolución contemplado en el artículo 20 citado, puesto que el artículo 20 letra c) de la ley 19.496 establece un **derecho irrenunciable, que opera de pleno derecho.**

OCTAVO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que la denunciada vulneró el artículo 20 letra c) de la Ley de 19.496, toda vez que el consumidor adquirió un Televisor que no fue apto para el uso, impidiéndole el proveedor ejercer su derecho a la devolución del precio previa restitución del producto, pretendiendo hacer prevalecer políticas internas de la empresa por sobre la clara disposición legal citada, motivo por el cual la acción infraccional será acogida tal como se dirá en lo resolutivo.

II.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

NOVENO: Que, por el primer otrosi del libelo de fojas 6 fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional el actor demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de **\$429.990**, suma que desglosa en: **\$129.990** a título de **daño emergente** constituido por la devolución del valor del producto adquirido y **\$300.000** a título de **daño moral** que la situación le provocó o la suma que el tribunal estime en justicia conforme al mérito del proceso.

DECIMO: Que, al contestar la contraparte la demanda solicita se rechace la acción civil por las consideraciones de hecho y de derecho referidas en lo infraccional agregando en cuanto al daño moral, que éste deberá ser acreditado, citando al efecto diversos fallos y jurisprudencia.

DECIMO PRIMERO: Que, para acreditar los supuestos facticos de la demanda civil, debemos tener presente que trata de una acción que busca hacer efectivos los derechos contemplados en el artículo 20 de la Ley 19.496, con la respectiva indemnización de perjuicios. Así las cosas, habiéndose solicitado

derechamente por el denunciante en su acción infraccional a título de **daño material** la devolución pagada por concepto de precio ascendente a la suma de **\$129.990** se accederá a ello, ya que dicho pago se encuentra acreditado.



DECIMO SEGUNDO: Que, los hechos materia de la denuncia deben haber ocasionado al actor un daño moral real y efectivo, representado por el stress y malestar general que le ha provocado la negativa de la denunciada a acceder a su derecho legal, previa devolución del producto inservible de optar a la devolución del precio pagado. Sin embargo, no siendo el daño moral de naturaleza pecuniaria ni implicando un menoscabo patrimonial susceptible de determinación económica habrá de regularse de manera equitativa, sujetándose a la prudencia y equidad, debiendo tenerse presente al momento de fijar la cuantía, que ésta jamás puede constituir un enriquecimiento sin causa.

Por estas consideraciones, y de cuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 letra e); 20 letras c); 21 y 23, 24 todos de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil;

RESUELVO:

1° Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 6 por don **JUAN FRANCISCO JAVIER CARVAJAL GUIROUX**, Cédula Nacional de Identidad N° 18.138.484-0, domiciliado en calle Yumbel N° 155, Comuna de Copiapó, y en consecuencia, se condena a la empresa "**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**" persona jurídica de su giro, representada por don **ABNER MUÑOZ** cuyo segundo apellido y cedula de identidad se ignora, ambos con domicilio en Copiapó, calle Maipú N° 0110, al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago, por haber incurrido en infracción al artículo 20 letra c) de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta sufrirá el representante legal de la denunciada o quien lo reemplace o subrogue en sus funciones por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, se **ACOGA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el primer otrosí del libelo de fojas 6 y en consecuencia la demandada **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.** deberá devolver al actor a título de daño material el precio pagado por el producto, **\$129.990** (ciento veintinueve mil

novcientos noventa pesos) previa restitución por parte del demandante del televisor marca Led, modelo LG de 32 pulgadas y la suma de **\$70.000** (setenta mil pesos) a título de daño moral.



3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, las sumas a que fue condenada la demandada deberán pagarse reajustadas conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el mes precedente a aquel en que el pago se haga efectivo.

4° Que, cada parte pagara sus costas.

NOTIFIQUESE

Rol N° 5317/ 2017.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez Titular del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.