

**Rol N° 15.513-3-2018**

**Vitacura, a diecinueve de febrero de dos mil diecinueve**

**VISTOS,**

- Que, a fojas 15 y siguientes de autos, **MARITZA GUERRA MATURANA**, Administradora Pública, con domicilio en Los Abetos Sur N° 1047, Departamento 71, comuna de Vitacura, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**, representada por el Gerente General o en su defecto por el Jefe de Oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, **MIGUEL ESTEBAN CORSO**, ambos domiciliados en Exequiel Fernández N° 3685, comuna de Macul, de conformidad a los artículos 3 letras b) y e), 17, 20 letra c), 23, 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496. Señala que, buscando una solución de traslado para su trabajo vio una publicidad de un nuevo producto, Scooter eléctrico, que ofrecía un traslado seguro, económico y eficiente. Con fecha 21 de marzo de 2018, adquirió un Scooter marca Volmarck en el local de Av. Padre Hurtado Norte N° 1183, comuna de Vitacura. Agrega que el Scooter lo adquirió para realizar los traslados diarios a su trabajo, lo cual ocurrió sin ningún inconveniente desde el día siguiente a la compra. Señala que un mes después, el día 20 de abril de 2018, se encontraba en tránsito cuando sintió algo fuera de lo común, hasta ese momento declara no haber tenido inconvenientes por lo que fue notorio el cambio. Puntualiza que el asiento de su Scooter estaba distinto puesto que, estando sentada, sentía que se inclinaba hacia atrás. Se bajó y vio que el soporte del asiento, una pieza larga de fierro, se encontraba levantada y el pilar doblado, lo que producía que el asiento estuviera inclinado hacia atrás. Señala que sacó una fotografía y se la envió al vendedor del producto, señor Alberto Oyarce, para mostrarle lo que había ocurrido, quien le solicitó llevar el producto a la tienda. Agrega que el día 21 de abril de 2018, llevó el Scooter a la tienda para solicitar su reemplazo por uno nuevo, dejando el Scooter en el lugar, el cual fue recepcionado por el vendedor quien emitió una orden de reparación. Señala que con fecha 02 de mayo de 2018, recibió una llamada

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

de una persona que se identificó como trabajador de la Empresa Tornado, informándole que el Scooter no sería acogido a la garantía debido a que la falla había sido por un supuesto mal uso y no por una falla de fabricación. Agrega que le ofrecieron una reparación del producto, el cual rechazó, puesto que la reparación la realizaría la empresa distribuidora en Chile y no el fabricante en Alemania, por lo mismo reiteró su petición de que le entregaran un nuevo producto ante lo cual recibió una negativa. Que con fecha 03 de mayo de 2018, redactó una carta al Gerente General de la Empresa Tornado, explicando los hechos descritos anteriormente solicitando la entrega de un nuevo producto o la devolución íntegra de lo pagado por el mismo. Nuevamente fue contactada por la empresa con fecha 07 de mayo de 2018, señalándole que la alternativa era la reparación gratuita del producto, toda vez que insistían en una supuesta causa por mal uso del producto. Adicionalmente señala que el manual de uso entregado al momento de la compra estaba en idioma inglés y alemán, no entregando la empresa en ningún momento un manual de uso en idioma castellano ni tampoco el informe técnico al que hacían alusión y que los respaldaba para concluir que era una falla por mal uso, quedando a su juicio en evidencia la inexistencia de un servicio adecuado, y el nulo reconocimiento de sus derechos como consumidora respecto de su derecho al uso de la garantía, solicitando la devolución del dinero pagado. Finaliza señalando que realizó denuncia en SERNAC, obteniendo una respuesta desfavorable por parte de la empresa Tornado. Que, por los antecedentes expuestos anteriormente, solicita se condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de: **a)** \$479.200, por concepto de daño emergente; y **b)** \$1.000.000, por concepto de daño moral, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con costas;

**Demanda civil de indemnización de perjuicios fue notificada según consta a fojas 23 de autos;**

- Que, a fojas 24 de autos, comparece **MIGUEL ESTEBAN CORSO**, C.I. 14.668.939-6, casado, argentino, Empresario, domiciliado en calle Exequiel Fernández N° 3685, Bodega 303, comuna de Macul, quien

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

legalmente interrogado expuso; que con fecha 21 de marzo de 2018, doña **MARITZA GUERRA MATURANA**, compareció a la tienda ubicada en Av. Padre Hurtado Norte N° 1.183, comuna de Vitacura, donde adquirió una Scooter eléctrica, marca Volmark, color negro, año de fabricación 2.017, pagando por ella la suma de \$ 479.200. Señala que, el día 21 de abril de 2018, doña **MARITZA GUERRA MATURANA** se contactó con un vendedor de la tienda informando que se había doblado el asiento del Scotter. Agrega que, llevaron el producto al Servicio Técnico para su evaluación, el cual habría determinado que el desperfecto se había producido por mal uso del producto. Señala que, por este motivo se le ofreció el reemplazo o cambio de toda la pieza, con costo al cliente por un monto de \$45.000 pesos, lo que consistía en mano de obra y repuesto. Puntualiza que doña **MARITZA GUERRA MATURANA** no aceptó, dejando el Scooter eléctrico en las dependencias del mismo Servicio Técnico, el cual a la fecha de su declaración no había sido retirado por ella. Agrega que el producto se encontraba en óptimas condiciones, que se comunicó con **MARITZA GUERRA MATURANA** por teléfono y le manifestó que el desperfecto se habría generado por mal uso, y le ofreció cambiar la pieza original y mano de obra sin costo para ella, haciendo presente que el producto aún no era retirado desde la tienda.

- Que, a fojas 34 y siguientes de autos, con fecha 13 de septiembre de 2018, se lleva a efecto, comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante **MARITZA GUERRA MATURANA**, y de la parte querellada y demandada **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**, representada legalmente por **MIGUEL ESTEBAN CORSO**. Instancia en la cual, la parte de **MARITZA GUERRA MATURANA** ratificó en todas sus partes querella y demanda civil interpuesta. A su vez, la parte de **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**,

representada legalmente por **MIGUEL ESTEBAN CORSO** ratificó declaración indagatoria de fojas 24 de autos. Se rindió prueba documental,

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

prueba testimonial de la parte de **MARITZA GUERRA MATURANA** y no se formularon peticiones.

- Que, a fojas 38 de autos, con fecha 06 de noviembre de 2018, se lleva a efecto comparendo de conciliación, con la asistencia de la parte querellante y demandante **MARITZA GUERRA MATURANA**, y de la parte querellada y demandada **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**, representada legalmente por **MIGUEL ESTEBAN CORSO**. Instancia en la cual, la parte de **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**, representada legalmente por **MIGUEL ESTEBAN CORSO**, ofreció a la parte querellante y demandante, con el objeto de poner término al juicio, la devolución de la totalidad del dinero otorgado por el producto objeto de autos. A su vez, la parte querellante y demandante **MARITZA GUERRA MATURANA** señaló que además de este importe, deseaba que le sean pagadas las indemnizaciones deducidas en la demanda, fijando un mínimo para ello de \$1.000.000. En razón de lo anterior, la conciliación no se produce.

- Que, a fojas 43 de autos, con fecha 23 de enero de 2019, se ordenó traer los autos a la vista para dictar Sentencia;

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:**

1.- Que, de las alegaciones y antecedentes allegados al proceso, constituyen hechos no controvertidos por las partes, los siguientes: **a)** Que, la querellante, adquirió con fecha 21 de marzo de 2018, en la tienda de **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**, ubicada en Av. Padre Hurtado N° 1183, comuna de Vitacura, un Scooter eléctrico, marca Volmark, color negro, año de fabricación 2017, por un valor de \$479.200; **b)** Que, a casi un mes de adquirido el producto, presentó ciertos desperfectos en el mismo;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

2.- Que, la parte querellante y demandante para acreditar y fundamentar sus dichos acompañó los siguientes documentos, **no objetados por la contraria:** **1)** Copia de aviso del producto, rolante a fojas 01; **2)** Copia de Boleta de compra del producto, rolante a fojas 02; **3)** Manual de instrucciones del producto, rolante a fojas 03, **4)** Copia de fotografía del Scooter con el fierro levantado, rolante a fojas 04; **5)** Copia de fotografía al documento de Orden de Reparación, rolante a fojas 05; **6)** Copia de Carta enviada por SERNAC a la Empresa Tornado, rolante a fojas 06; **7)** Copia de Carta respuesta de la Empresa Tornado a SERNAC, rolante a fojas 07; **8)** Copia de Informe de Cierre del caso por parte de SERNAC, rolante a fojas 08 y siguientes; **9)** Copia de Carta enviada a Importadora y Exportadora Tornado Chile Limitada, por parte de la querellante y demandante en autos, rolante a fojas 12 y siguiente; **10)** Copia de fotografía donde figura Scooter nuevo en comparación con Scooter de autos, rolante a fojas 14; **11)** Set fotográfico compuesto por tres fotografías a color que dan cuenta del producto, rolante a fojas 26 y siguientes de autos;

3.- Que, la parte querellada y demandada, para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, **no objetados por la contraria:** **1)** Copia de certificado de calidad scooter eléctricos, rolante a fojas 29 y siguientes; **2)** Copia de certificado de título de don Osvaldo Lizana emitido por la Universidad Central de Chile, rolante a fojas 33 de autos;

4.- Que, de las alegaciones y reclamos de la querellante de autos, esta sostiene que, un mes después de la compra, el día **20 de abril de 2018**, se encontraba en tránsito cuando sintió algo fuera de lo común, hasta ese momento declara no haber tenido inconvenientes por lo que fue notorio el cambio. Puntualiza que el asiento de su Scooter estaba distinto puesto que, estando sentada, sentía que se inclinaba hacia atrás. Se bajó y vio que el soporte del asiento, una pieza larga de fierro, se encontraba levantada y el pilar doblado, lo que producía que el asiento estuviera inclinado hacia atrás. Señala que sacó una fotografía y se la envió al vendedor del producto, señor Alberto Oyarce, para mostrarle lo que había

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

ocurrido, quien le solicitó llevar el producto a la tienda. Agrega que el día **21 de abril de 2018**, llevó el Scooter a la tienda para solicitar su reemplazo por uno nuevo, dejando el Scooter en el lugar, el cual fue recepcionado por el vendedor quien emitió una orden de reparación. Señala que con fecha **02 de mayo de 2018**, recibió una llamada de una persona que se identificó como trabajador de la Empresa Tornado, informándole que el Scooter no sería acogido a la garantía debido a que la falla había sido por un supuesto mal uso y no por una falla de fabricación. Agrega que le ofrecieron una reparación del producto, el cual rechazó, puesto que la reparación la realizaría la empresa distribuidora en Chile y no el fabricante en Alemania, por lo mismo reiteró su petición de que le entregaran un nuevo producto ante lo cual recibió una negativa. Que con fecha **03 de mayo de 2018**, redactó una carta al Gerente General de la Empresa Tornado, explicando los hechos descritos anteriormente solicitando la entrega de un nuevo producto o la devolución íntegra de lo pagado por el mismo. Nuevamente fue contactada por la empresa con fecha **07 de mayo de 2018**, señalándole que la alternativa era la reparación gratuita del producto, toda vez que insistían en una supuesta causa por mal uso del producto. Adicionalmente señala que el manual de uso entregado al momento de la compra estaba en idioma inglés y alemán, no entregando la empresa en ningún momento un manual de uso en idioma castellano ni tampoco el informe técnico al que hacían alusión y que los respaldaba para concluir que era una falla por mal uso, quedando a su juicio en evidencia la inexistencia de un servicio adecuado, y el nulo reconocimiento de sus derechos como consumidora respecto de su derecho al uso de la garantía, solicitando la devolución del dinero pagado.

5.- Que, según Boleta Electrónica N° 1863, rolante a fojas 02, consta que, con fecha **21 de marzo de 2018**, la querellante adquirió el Scooter Eléctrico, modelo Rodados Electric Scooter I9 con asiento, en la empresa **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**, por un valor de \$479.200; que, según documento rolante a fojas 03 de autos, figura Manual de Uso en idioma inglés que fue entregado al momento de la compra;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

6.- Que, luego, con fecha **20 de abril de 2018**, la querellante detecta fallas en el Scooter eléctrico, consistentes en que el **asiento de su Scooter estaba distinto** puesto que, **estando sentada, sentía que se inclinaba hacia atrás**. Se bajó y **vio que el soporte del asiento, una pieza larga de fierro, se encontraba levantada y el pilar doblado**, lo que producía que el asiento estuviera inclinado hacia atrás;

7.- Que, en relación a los desperfectos del Scooter eléctrico, el querellado declara a fojas 24, que una vez que llevaron el producto al Servicio Técnico para su evaluación, éste informe habría determinado que el desperfecto se había producido por mal uso del producto; que, no obstante ello, se le ofreció el reemplazo o cambio de toda la pieza, con costo al cliente por un monto de \$45.000 pesos, lo que consistía en mano de obra y repuesto. Agrega que, con posterioridad, se contactó nuevamente con la querellante ofreciéndole cambiar la pieza original sin costo para ella. Que, los dichos del querellado, respecto de la evaluación realizada por el Servicio Técnico, la cual determina que el defecto se habría producido por un mal uso, no resulta del todo concluyente, toda vez que, señala dentro de sus conclusiones, que el producto cumple con los requisitos en su totalidad en base al funcionamiento que se da a un Scooter eléctrico, agregando que para que exista una deformación a lo largo de su longitud efectiva, se debe aplicar una carga de impacto superior a la admisible, no señalando conclusión alguna respecto de la posible causa atribuida al defecto del producto, ni tampoco concluye de manera clara si es que, una vez analizado el producto, éste efectivamente habría sido sometido a una carga de impacto superior a la admisible, que se tradujera de manera directa o se pudiera atribuir como causa basal del defecto efectivamente sufrido, por tanto, **la única prueba técnica rendida en autos por el querellado, no resulta concluyente para fundamentar sus dichos**;

8.- Que, adicionalmente la querellante argumenta, que al momento de realizar la compra del producto, **sólo le fue entregado un manual de uso que se encontraba en idioma alemán e inglés**, no en idioma castellano como es establecido por la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

puede presuponer que la querellante es capaz de entender cualquier instrucción o manual de funcionamiento que se encuentre en un idioma distinto, haciéndole soportar una carga que no resulta de su responsabilidad, **sino más bien debe ser el proveedor el que otorgue al consumidor toda la información básica comercial del producto, su identificación, instructivos de uso y garantías**, cuestión que no fue controvertida por la querellada en autos, imputándole a la querellante que los defectos del producto en cuestión se debían, según lo concluido en el informe del Servicio Técnico, a un mal uso del producto por parte de la querellante; lo que resulta cuestionable toda vez que no consta en autos antecedentes que hagan concluir que la querellada efectivamente si cumplió con los deberes de información básica comercial, instructivo de usos y garantías;

9.- Que, en conclusión, de conformidad a las pruebas rendidas en autos, especialmente, **fotografías acompañadas, copia de aviso publicitario del producto, boleta de compra, copia del manual de uso en idioma inglés, orden de reparación, declaraciones de las partes, como del testigo que depuso por la querellante**, se acredita, que el Scooter eléctrico treinta días después de adquirido por la querellante, **éste presentó desperfectos en relación a la estructura o tubo que sostiene el asiento, que dicha estaba doblada y levantado en su base de fijación a la estructura del Scooter**; desperfectos que no fueron reparados por la querellada, de acuerdo a los antecedentes señalados previamente;

10.- Que, frente a los desperfectos reclamados por la querellante, esta solicita la reposición del producto o la devolución del dinero pagado, pretensión a la que no accedió el querellado; que, el querellado, en cambio, le ofreció en primera instancia la reparación del producto con costo a la querellante, siendo tal propuesta rechazada por la querellante, luego de ello la querellada realizó un nuevo ofrecimiento, la reparación del producto de manera gratuita, propuesta que tampoco fue aceptada por la querellante;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

11.- Que, los **artículos 1° N°1 y 2, y 12 de la Ley N° 19.496** disponen:

**Artículo 1°.-** “La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por: **1.- Consumidores o usuarios:** las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores. **2.- Proveedores:** las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.”; **Artículo 12.-** “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.”;

12.- Que, de conformidad al **artículo 1, N°1 y 2 de Ley 19.496**, en el caso de marras, la **querellante** es una persona natural que contrató con el **querellado**, la compra de un Scooter eléctrico nuevo, para disfrutarlo como destinataria final, en virtud de un acto jurídico oneroso, adquiriendo por tanto esta la calidad de **consumidora**; que, el querellado, por su parte, desarrolla habitualmente la actividad de importación y venta de este tipo de productos a consumidores, por las que cobra un precio, adquiriendo el querellado, por tanto, la calidad de **proveedor**;

13.- Que, en relación al **artículo 12 de la Ley N° 19.496**, esta descansa sobre importantes principios rectores del derecho, entre estos, el **principio de la buena fe, que debe imperar en las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, y que se encuentran recogidos en las disposiciones de la Ley N° 19.496, como asimismo garantizados en nuestra Constitución Política**; que, conforme a este principio, y de conformidad al artículo 12 de la Ley N° 19.496, el proveedor se obligó a

entregar al comprador un Scooter eléctrico nuevo, para ser usado conforme a su naturaleza, pero que, sin embargo, éste adolecía de vicios que no lo hacían idóneo a los fines para los cuales fue adquirido, de los que se percató la querellante luego de su uso, infringiéndose por tanto el señalado principio de la buena fe;

**14.-** Que, en la especie, frente al desperfecto que sufrió el Scooter eléctrico adquirido por la querellante, ésta solicitó al vendedor la reposición del producto por uno nuevo o en su defecto la devolución de del dinero pagado; oportunidad en la cual la querellante hizo uso de la garantía legal consagrada en el artículo **20 de la Ley N° 19.496, que en su letra c),** dispone: **Artículo 20.- "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 se enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad"; que, en los hechos investigados en autos, el Scooter eléctrico en cuestión, presentó desperfectos, **correspondientes a fallas en su estructura, puntualmente en el tubo de soporte del asiento y el anclaje del mismo a la estructura, los que lo hacían inapto para su uso;**

**15.-** Que, a su vez, el artículo **21 de la Ley N° 19.496, dispone:** "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor."; que, en la especie, la querellante, **dentro del plazo legal, hizo efectivo su derecho, de exigir la reposición del producto o en su defecto la devolución de la cantidad pagada,** consagrada en el artículo 20 del señalado cuerpo legal, **derecho que no fue respetado por el querellado, toda vez que se negó**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

**a reponer el producto o a devolver el dinero pagado por la querellante,** estando este en antecedentes de los desperfectos que presentaba el Scooter y habiéndolos corroborado en su Servicio Técnico;

**16.-** Que, el **Artículo 23 de la Ley N° 19.496, dispone:** *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el 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.”*; y por su parte el **Artículo 24 del señalado cuerpo legal, señala:** *“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.”*

**17.-** Que, conforme a los considerandos precedentes, el proveedor, **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA,** **infringió los artículos 12 y 20 de la Ley N° 19.496,** un Scooter que adolecía de desperfectos, y que, frente a ello, no respetó el derecho que le asiste a la querellante de optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada;

**18.-** Que, asimismo el querellado incurrió en la infracción señalada en el **artículo 23 de la Ley N° 19.496,** quien al vender un bien y actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien;

**19.-** Que, las circunstancias alegadas en su defensa por el querellado no se encuentran suficientemente acreditadas en autos y aunque ellas así hubiesen ocurrido en los hechos denunciados, no podrían considerarse como circunstancias justificantes o exculpantes, toda vez que la Ley N° 19.496 es clara y expresa al disponer las obligaciones a que están sujetos los proveedores en sus relaciones comerciales con los consumidores, las cuales según se expresan en los considerandos precedentes fueron infringidas;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

20.- Que, atendido lo dispuesto en el **artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287**: *“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”,* y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, *“Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”;*

21.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

22.- Que, en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**, ha infringido los **artículos 12, 20 y 23 en relación a los artículos 21 y 24 y 32 de la Ley N° 19.496**, al vender un bien que adolecía de desperfectos, y no respetar el derecho de opción ejercido por el querellante, según consta en autos, razones por las cuales, este sentenciador procederá a acoger la querrela de autos rolante a fojas 15 y siguientes de autos, condenando a la querrellada al pago de una multa por la infracción incurrida, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia;

**EN EL ASPECTO CIVIL:**

23.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querrellado y los daños producidos al querellante;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

**24.-** Que, al respecto, el **artículo 3 letras b) y e) de la Ley N° 19.496**, dispone: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; e) 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;”*; que el **artículo 50 incisos 1° y 2° del mismo cuerpo legal**, prescribe: *“Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, **a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda**”*; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor;

**25.-** Que, a los efectos de acreditar y fundamentar sus alegaciones, y probar el daño reclamado, la demandante de autos rindió la siguiente prueba documental: **1)** Copia de aviso del producto, rolante a fojas 01; **2)** Copia de Boleta de compra del producto, rolante a fojas 02; **3)** Manual de instrucciones del producto, rolante a fojas 03, **4)** Copia de fotografía del Scooter con el fierro levantado, rolante a fojas 04; **5)** Copia de fotografía al documento de Orden de Reparación, rolante a fojas 05; **6)** Copia de Carta enviada por SERNAC a la Empresa Tornado, rolante a fojas 06; **7)** Copia de Carta respuesta de la Empresa Tornado a SERNAC, rolante a fojas 07; **8)** Copia de Informe de Cierre del caso por parte de SERNAC, rolante a fojas

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

08 y siguientes; **9)** Copia de Carta enviada a Importadora y Exportadora Tornado Chile Limitada, por parte de la querellante y demandante en autos, rolante a fojas 12 y siguiente; **10)** Copia de fotografía donde figura Scooter nuevo en comparación con Scooter de autos, rolante a fojas 14; **11)** Set fotográfico compuesto por tres fotografías a color que dan cuenta del producto, rolante a fojas 26 y siguientes de autos;

**26.-** Que, la parte demandante, a fojas 15 y siguientes, exige: **1.-** que se condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$479.200**, por concepto de daño emergente; y **2.-** que se condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$1.000.000**, por concepto de daño moral; más reajustes e intereses, y costas;

**27.-** Que, como ha quedado demostrado de los considerandos precedentes, la conducta infraccional del demandado fue la causante de los daños provocados a la demandante al vender a esta última un bien que adolecía de desperfectos, y no respetar el derecho de opción que le asistía; que, la demandante acreditó en autos, haber incurrido en el gasto de **\$479.200**, con ocasión de la compra del Scooter eléctrico:

**28.-** Que, encontrándose acreditada la responsabilidad infraccional del demandado, y constatada la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querellado y los daños producidos a la querellante, este Sentenciador dispondrá en la parte resolutive del fallo que, el demandado deberá pagar a la demandante la suma que asciende a **\$479.200**;

**29.-** Que, estando es Scooter eléctrico en cuestión en poder del demandado, según consta de la declaración de ambas partes, no procede su devolución por la demandante;

**30.-** Que, en relación al daño moral reclamado, la querellante no acompañó prueba alguna que lo acredite; que, resulta ser del todo razonable la frustración que pudo haber experimentado la actora al

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

adquirir un Scooter eléctrico nuevo que a los treinta días de adquirido sufrió desperfectos, pero que sin embargo, para que este sea procedente debe **acreditar en autos, en qué consistió el dolor o aflicción sufrida, su magnitud y gravedad, y cómo ha afectado la vida de la persona que lo invoca;** que, nada de ello se ha acreditado en autos;

31.- Que, en orden de ideas, la **Corte de Apelaciones de Santiago, en su fallo Rol 513-2016, de fecha 01 de julio de 2016**, se ha pronunciado en relación a la indemnización del daño moral, disponiendo en los considerandos segundo, tercero y cuarto, lo siguiente: "**Segundo:** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 3º, letra e) de la Ley N° 19.496, en la especie, procede la indemnización por el daño moral que haya sufrido la afectada por la acción infraccional de la denunciada. Sin embargo, la disposición del artículo 50, inciso final, de la misma ley exige la prueba del daño que se reclama; **Tercero:** Que, en ese contexto, resulta que la prueba rendida por el demandante no permite adquirir convicción acerca del daño extrapatrimonial que se habría causado a su parte, el que no puede presumirse en su existencia, aunque su monto sea susceptible de regulación prudencial, por expresa disposición de la ley, que no distingue el tipo de perjuicio que debe probarse necesariamente y considerando, además, **que la sola molestia o desagrado que le generan al denunciante y su familia, los hechos de que se trata, no son suficientes al efecto;** **Cuarto:** Que, por consiguiente, no habiendo la parte demandante **acreditado la existencia del daño moral reclamado**, el libelo en cuanto pretende indemnización por este concepto debe ser desestimado.";

32.- Que, como se ha expresado en los considerandos procedentes, la sola perturbación sufrida por el demandante a consecuencia de la conducta infraccional del demandando, no puede ser presupuesto suficiente para acoger la indemnización por daño moral demandada; que, en virtud de lo anterior, la demanda en cuanto pretende se condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios por daño moral, será desestimada;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

**33.-** Que, la indemnización señalada en el considerando 28, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **marzo del año 2018**, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, sin intereses y con costas.

**Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 3 letra e), 12, 20, 21, 23, 24, 32 y 50 de la Ley N°19.496, y 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, y demás pertinentes de la Ley N°15.231;**

**SE DECLARA**

**EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO: QUE, HA LUGAR** a la querrela infraccional de fojas 15 y siguientes, y se condena a **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**, representada legalmente por don **MIGUEL ESTEBAN CORSO**, C.I. 14.668.939-6, ambos domiciliado en Exequiel Fernández N° 3685, Bodega 303, comuna de Macul, al pago de una **multa de VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (25 UTM)** a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 20, 23 y 32 de la Ley N°19.496;

**EN MATERIA CIVIL:**

**SEGUNDO: QUE SE ACOGE** la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 15 y siguientes, y se condena al demandado, **IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**, representada legalmente por don **MIGUEL ESTEBAN CORSO**, C.I. 14.668.939-6, ambos domiciliado en Exequiel Fernández N° 3685, Bodega 303, comuna de Macul, a pagar a la demandante la suma que asciende a **cuatrocientos setenta y nueve mil doscientos pesos (\$479.200)** debidamente reajustada, sin intereses, con costas, en la forma como lo dispone el considerando N°33 de este fallo;

COPIA FIEL DEL ORI

**TERCERO: QUE, SE RECHAZA** la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 15 y siguientes, en cuanto se pretende la indemnización del daño moral, según considerandos N°30, 31 y 32;

**ANÓTESE.**

**NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

**DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE MIGUEL ESTEBAN CORSO, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE DE IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.**

**REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.**

**ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**



**DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR**



**AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR**

**COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECCION REGIONAL METROPOLITANA

Nº INTERNO ..... 569 .....

FECHA ENTRADA .....

FECHA SALIDA .....

OBSERVACIONES ..... P. 13 mayo .....

INUTILIZADO