

Vitacura, a dieciséis de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS,

- Qué, a foja 8 y siguientes, **YENILADY LÓPEZ LEYVA**, C.I.23.219.159-7, Directora Ejecutiva, en representación de la empresa M y B Mommies y Babies SpA, RUT 76.322.306-k, con giro comercialización de prendas de vestir, accesorios y muebles para bebé, ambas domiciliadas en Avenida Alonso de Córdova, N°3875, Local 2, Vitacura, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496, y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **MANUEL ARMANDO RODRIGO LÓPEZ ORTIZ**, C.I. 7.019.650-6, domiciliado en Santa Clara N°5580, San Miguel, Santiago, por infringir el artículo 12 de la ley 19.496, por lo que solicita se le sancione al querrellado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496; que, asimismo, en virtud de la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta, solicita se condene al demandado al monto de \$491.946, por concepto de daño emergente, y a la suma de \$400.000 por concepto de daño moral, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3) letra e), 50 a), b), y c) de la ley 19.496;

Acción notificada a fojas 13;

- Que, a fojas 15 comparece **MANUEL ARMANDO RODRIGO LÓPEZ ORTIZ**, C.I. 7.019.650-6, técnico en electrónica industrial, domiciliado en Santa Clara N°5580, San Miguel, Santiago, declarando que efectivamente, con fecha 27 de junio de 2016, la Sra. YENILADY LÓPEZ contrató sus servicios con la finalidad de instalar dos letreros publicitarios luminosos 3D en su domicilio comercial, ubicado en Avenida Alonso de Córdova N°3.875, local 2, comuna de Vitacura; que, uno de ellos medía 30 cm de ancho por 2 m de largo, y el segundo 40 por 40; que quedaron de común acuerdo que el costo de ambos sería de \$580.0000, más la cantidad de \$100.000 por la instalación de ambos letreros; que este acuerdo no incluía el IVA; recuerda que ella le pagó un adelanto de \$190.000 para la iniciación de los trabajos y que el dinero

restante sería pagado con posterioridad una vez entregado e instalado el producto; que, conforme al contrato compareció a instalarlos, no recuerda que día fue, tomó medidas, le pidió colores específicos y asimismo aprobó la instalación de los letreros; que, según el contrato, el trabajo debía ser entregado dentro de los 15 días hábiles posteriores al primer depósito, acuerdo que se cumplió a cabalidad; recuerda que Yenilady se fue de vacaciones a Canadá y que por este motivo no depositó el dinero restante; que se comunicó con ella quedando de acuerdo que cuando ella llegara dentro de 10 días revisaría el letrero y pagaría el dinero; que, una empleada de ella, que seguramente es de su confianza, quedó a cargo de la tienda e informándole de la instalación; que, antes de llegar a Chile, la Sra. López le pagó una segunda cuota de \$149.000 porque él le había amenazado con retirar los letreros si ella no le pagaba; que, todo ello ocurrió, porque otras veces no le han pagado estando ya instalados, y tenía temor a ser estafado; que, estando la Sra. López en Chile, le comunicó que algunos vecinos se quejaron que dichos letreros eran demasiado luminosos y vulgares, por lo que le pidió que bajara la intensidad de los mismos; que le informó que tenía un costo adicional y no llegaron a un acuerdo; que, su intención es solucionar el problema y que no la quiere perjudicar, y que sólo fala instalar las letras "M", "A" y punto de la "I", que el otro letrero está totalmente instalado;

- Que, a fojas 30 y siguientes, rola con fecha 13 de diciembre de 2016, comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de **YENILADY LÓPEZ LEYVA**, por sí, y en rebeldía de la parte **MANUEL ARMANDO RODRIGO LÓPEZ ORTIZ**; que, la parte querellante y demandante rinde prueba documental, según consta en autos;

- Que, a foja 33, con fecha 21 de febrero de 2.017, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

- 1.- Que, de los antecedentes allegados al proceso, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: Que, la querellante, **YENILADY LÓPEZ LEYVA**, acordó con el querellado, **MANUEL ARMANDO RODRIGO LOPEZ ORTIZ**, la confección de dos letreros luminosos 3D, para instalarlos en el local ubicado en Alonso de Córdova N°3.875, local 2, comuna de Vitacura;
- 2.- Que, la parte querellante y demandante para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos: 1.- Set de 3 fotografías simples de la tienda de la querellante, en las cuales se puede apreciar que la querellada y demandada no cumplió con los trabajos requeridos, rolante a fojas 1 y siguientes; 2.- Mensajes electrónicos, que se acompañan a fojas 4 y siguientes; 3.- Copia simple de factura N° 000078, emitida por Manuel Armando Rodrigo López Ortiz, de fecha 22 de Julio del año 2.016, por la suma de \$603.826, rolante a fojas 7; 4.- Set de cuatro fotografías simples, donde se aprecia la poca rigurosidad para instalar los letreros, rolante a fojas 17 y siguientes; 5.- Copia simple de cinco mensajes de texto, solicitando que diera cumplimiento a la instalación de los letreros antes de la presente audiencia, rolante a fojas 21;
- 3.- Que, la querellante sostiene y reclama, que, acordó con el querellado la confección de dos carteles con letras volumétricas, retroiluminadas con led, (incluyendo 2 transformadores de electricidad e instalación de ambos letreros), un foco led, 13 ampolletas led, una caja porta transformador y dos letreros acrílicos; que, el 5 de julio de 2016, realizó un abono del 50% para la producción de los dos carteles (cheque **\$190.000**); que el día 22 de julio de 2016 se realizó otro pago que incluía los productos que fueron entregados (transferencia por **\$200.000**) y finalmente el 01 de agosto de 2016 se realizó el pago del saldo pendiente (transferencia por **\$149.000**), quedando así pagado el 100% de los productos y servicios; que a la fecha sólo le ha entregado el

foco led, 12 ampolletas (falta una) y 2 letreros acrílicos; que los 2 carteles con letras volumétricas, retroiluminadas se encuentran parcialmente instalados (aproximadamente un 20% de las letras a colocar); que el acuerdo era que todo debiese estar entregado e instalado el 18 de julio de 2016, que todas estas circunstancias constituyen incumplimiento contractual;

4.- Que, a su vez el querellado de autos, sostiene en su declaración de fojas 15, que, la querellante contrató sus servicios con la finalidad de instalar dos letreros luminosos 3D en su domicilio comercial, por la suma de **\$580.000** más la cantidad de **\$100.000** por la instalación de ambos letreros, monto que no incluía el IVA; que, respecto a los montos pagados por la querellante, ella le habría pagado una primera cuota de **\$190.000** y una segunda cuota de **\$149.000**;

5.- Que, conforme a la factura N°00078, emitida por Manuel Armando Rodrigo López, a nombre de M y B Mommies y Babies SpA, contiene el siguiente detalle, de lo contratado: **1 Letrero luminoso 3D por un valor de \$380.000; 13 ampolletas led, por un valor de \$2.800 cada uno, dando un total de \$36.400; 1 foco led, por un valor de 28.000; 1 caja porta transformador por un valor de \$12.597, y 2 letreros acrílicos, por un valor de \$50.420,** lo que suma un total de **\$603.826**, IVA incluido;

6.- Que, de conformidad a los trabajos contratados y pendientes de ejecutar, **las partes están contestes en cuanto a que los letreros no se ejecutaron completamente,** faltándole letras por instalar, y que, asimismo, **la instalación de los letreros debía quedar lista a fines de julio de 2016,** lo que en definitiva no se cumplió;

7.- Que, por otra parte, de las fotos rolantes a fojas 1 y siguientes y a fojas 17 y siguientes, se puede apreciar **que de un letrero cuelgan cables, y faltan letras al nombre publicitario, lo que evidenciaría que el trabajo no se concluyó completamente;**

- 8.- Que, asimismo, de los mensajes de whastapp, rolantes a fojas 4 y siguientes y a fojas 21, intercambiados entre el querellante y querellado, consta que existían trabajos pendientes de ejecutar por el querellado; que, es así como, del mensaje que rola a fojas 21, signado con el número 2, enviado por el querellado, con fecha 29 de noviembre de 2016, este sostiene: *“Hola, Perdona, pero al parecer vamos a ir tipo dos de la tarde. Tuve problemas con el transporte”*; que, luego le responde la querellante: *“Pero Rodrigo. Yo a las 4pm me tengo que ir. Te lo dije la semana pasada. Que tengo clases a las 5 pm en el centro.”*; que, posteriormente el querellado le señala: ***“Sólo necesito corriente hablo con tu vecino. Avanzo lo que más puedo y termino mañana.”***; que, según mensaje signado con el número 6, rolante también a fojas 21, enviado por la querellante al querellado, esta señala: ***“Estimado Rodrigo. El próximo sábado, 10 de diciembre a las 14:00 horas vamos a realizar un evento todo el edificio. Nosotros seríamos la única tienda que tenemos problema de imagen. Por favor si vienes hoy o mañana y terminamos el problema del letrero no tengo inconvenientes con eliminar la demanda el día martes 13. Queda a tu consideración.”***
- 9.- Que, el querellado es un proveedor, persona natural, que habitualmente desarrolla la actividad de confección e instalación de letreros publicitarios, **por lo que dispone de toda la información sobre las características de los servicios ofrecidos**; que, por otra parte, el querellante, es un consumidor, persona jurídica, que contrató, en virtud de un acto jurídico oneroso, el servicio de confección de letreros publicitarios;
- 10.- Que, los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, disponen: **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.”*; **Artículo 23.-** *“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.”;

11.- Que, conforme a los considerandos precedentes, a las alegaciones y defensas de las partes, como a las pruebas rendidas en autos, este Sentenciador ha llegado a la convicción que, el querellado ha infringido el artículo 12 y 23 de la ley 19.496, al cumplir solo parcialmente con la confección e instalación de los servicios contratados, considerando que a fines de julio de 2016, debían estar estos completamente ejecutados;

12.- Que, el **artículo 24 de la ley 19.496**, dispone: *“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.”;*

13.- Que, la querellada no rindió otras mejores pruebas que justificaran su actuar negligente en la prestación oportuna del servicio contratado;

14.- 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”;*

15.- 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;

16.- 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, **MANUEL ARMANDO RODRIGO LÓPEZ ORTIZ**, C.I. 7.019.650-6, domiciliado en Santa Clara N°5580, San Miguel, Santiago, ha actuado con negligencia, al no cumplir con lo ofrecido y acordado con la querellante, infringiendo con ello los **artículos 12 y 23 de la Ley 19.496**, motivo por el cual, este sentenciador procederá a acoger la querrela de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia;

EN CUANTO A LO CIVIL:

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

18.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, dispone: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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;

19.- 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.-** Set de 3 fotografías simples de la tienda de la querellante, en las cuales se puede apreciar que la querellada y demandada no cumplió con los trabajos requeridos, rolantes a fojas 1 y siguientes; **2.-** Correos y mensajes electrónicos que se acompañan a fojas 4 y 5 de autos, como asimismo dos transferencias electrónicas, una de \$200.000 y la segunda por \$ 149.000; **3.-** Copia simple de cheque por la suma de \$ 190.000 pesos, rolante a fojas 6; **4.-** Copia simple de factura N° 000078, emitida por Manuel Armando Rodrigo López Ortiz, de fecha 22 de Julio del año 2.016, por la suma de \$603.826, rolante a fojas 7; **5.-** Set de cuatro fotografías simples, donde se aprecia la poca rigurosidad para instalar los letreros, rolante a fojas 17 y siguientes; **6.-** Copia simple de cinco mensajes de texto, solicitando que diera cumplimiento a la instalación de los letreros antes de la presente audiencia, rolante a fojas 21;

20.- Que, la parte demandante, según demanda rolante a fojas 8 y siguientes, exige el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$891.946**, por concepto de: **a) daño emergente: \$491.946;** **b) daño moral: \$400.000**, más reajustes, intereses y costas;

21.- Que, de conformidad a lo resuelto por este Tribunal, en cuanto a lo infraccional, se pudo constatar que, efectivamente el demandado

incumplió en tiempo y forma con la correcta confección e instalación de dos letreros luminosos 3D, valorados en la suma de **\$380.000** más IVA, según copia de factura rolante a fojas 7;

22.- Que, consta de las pruebas acompañadas en autos por la querellante, que la querellante le transfirió y pagó al querellado las siguientes sumas: **1.-** Comprobante de transferencia desde la cuenta corriente de la querellante del Banco Santander, por la suma de **\$200.000**, a la cuenta vista del Banco Estado de Rodrigo López, RUT 7.019.650-6, rolante a fojas 5; **2.-** Comprobante de transferencia de fecha **01/08/2016**, desde la cuenta corriente de la querellante del Banco Santander, por la suma de **\$149.000**, a la cuenta vista del Banco Estado de Rodrigo López, RUT 7.019.650-6, rolante a fojas 5; y **3.-** Copia de cheque del Banco Santander, emitido por la empresa M&B MOMMIES & BABIES SpA, por la suma de **\$190.000**, nominativo, a nombre de MANUEL LÓPEZ ORTÍZ, de fecha 05/07/2016, que fuera cobrado en caja con fecha 04/07/2016, rolante a fojas 6; que, según dan cuenta estos documentos, la querellante le pagó al querellado, la suma total de **\$539.000**;

23.- Que, en relación al daño emergente demandado, el demandante, reclama el pago de la suma de **\$491.946**; que, sin embargo, de las pruebas rendidas en autos, se ha acreditado que, la querellada pagó la suma de **\$380.000** más IVA, es decir, la suma total de **\$452.200**, por concepto de los letreros luminoso 3D, que no terminaron de ser ejecutados correcta y oportunamente por el demandado, suma en la que este Sentenciador ha regulado prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la demandante, con costas; que, respecto de los restantes incumplimientos, estos no fueron acreditados en autos;

24.- Que, en cuanto al daño moral demandado, no existe en autos, prueba alguna de que lo que se reclama a título de **daño moral** sea una afectación distinta a la molestia o perturbación propia de la

responsabilidad infraccional incurrida por el demandado. En tal sentido conviene tener presente que la sola infracción no da lugar a una reparación por daño moral, porque la sola molestia, perturbación o desagrado que le genera al consumidor el incumplimiento contractual no es suficiente para configurarla como tal; que, por otra parte, **la demandante no acompañó prueba alguna que permita a este Sentenciador adquirir el convencimiento acerca del grave sufrimiento físico o psíquico experimentado por el demandado** como consecuencia de la infracción a la Ley 19.496 en que incurrió el demandado; 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; que, es así como, 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 3°, 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.";

25.- Que, la suma que debe restituir el querellante, 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 **junio del año 2.016**, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha suma, más costas.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 14, 17 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287; Artículo 3, 12, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; y Ley N° 15.231;

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: QUE, HA LUGAR a la querrela infraccional, de fojas 8 y siguientes, y se condena **MANUEL ARMANDO RODRIGO LÓPEZ ORTIZ**, C.I. 7.019.650-6, domiciliado en Santa Clara N°5580, San Miguel, Santiago, al pago de una **multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (5 UTM)** a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 23 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496;

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: QUE, SE ACOGE la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 8 y siguientes y se condena a **MANUEL ARMANDO RODRIGO LÓPEZ ORTIZ**, C.I. 7.019.650-6, domiciliado en Santa Clara N°5580, San Miguel, Santiago, al pago de la suma **\$452.200** (cuatrocientos cincuenta y dos mil doscientos pesos), **por concepto de daño emergente**, debidamente reajustada, sin intereses, con costas, en la forma como lo dispone el considerando N°25 de este fallo.

TERCERO: Que, en cuanto al daño moral demandado, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 8 y siguientes, en atención a lo fundamentado en el considerando 24 de esta sentencia.

CUARTO: QUE SE ORDENA AL QUERELLANTE a facilitar al querellado el retiro de los dos letreros luminosos 3D;

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE MANUEL ARMANDO RODRIGO LÓPEZ ORTIZ, 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.

CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR

PAULINA CAPILLA CARRERA, SECRETARIA (S)



ROL: 27.863-1-2016

fs. 46/cuarenta y seis

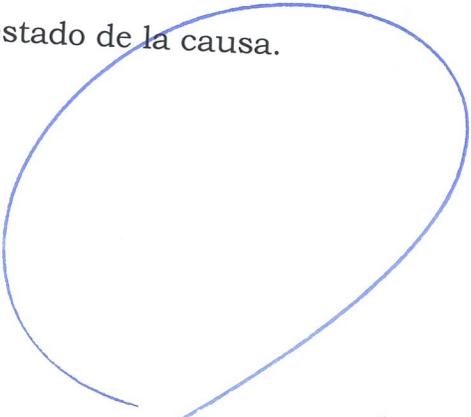
VITACURA, Octubre 31 de 2017.-

Póngase en conocimiento de la demandante, esl estado de la causa.

Notifiquese.-



CLAUDIA OSORIO ZÚÑIGA
SECRETARIA SUBROGANTE


PATRICIO AMPUERO CORTÉS
JUEZ TITULAR

VITACURA _____ DE _____ 20____
Se envió carta certificada a <u>Y. López</u>

Vitacura,