

fs 3+
(Foja: treinta y siete)

Segundo Juzgado de Policía Local

San Miguel

Proceso Rol N° 5813-14-2018

San Miguel, veintiocho de febrero de dos mil diecinueve.

VISTOS:

La querrela infraccional y demanda civil de fojas 9 y siguientes; escrito de contestación de denuncia y demanda civil de fojas 22 y siguientes; el comparendo de conciliación, contestación y prueba de fs. 34 y siguientes; y demás antecedentes y actuaciones del proceso.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que por querrela que rola a fs. 9 y siguientes, doña MARCELA ALEJANDRA ALARCÓN ALARCÓN, labores de casa, cédula nacional de identidad N° 12.120.941-1, domiciliada en pasaje ocho, número 5259, piso A, comuna San Miguel, representada por RICHARD ORQUERA VARGAS, abogado, domiciliado en Máximo Humbser N° 527, oficina 502, Santiago e interpuso querrela por infracciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de empresa La Polar S.A., Rut N° 96.874.030-K, representado conforme lo señala el artículo 50 letra c), inciso final y 50, letra d) de la ley 19.496, por Andrés Ramón Eyzaguirre Astaburruaga, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna Renca.

Como fundamento de la querrela interpuesta, agregada a fs. 9 y siguientes, manifiesta que con fecha 16 de septiembre de 2017, compró en la tienda de La Polar, de Gran Avenida, un equipo de música Master G, modelo MGULTRAPROII, por un valor de \$ 169.000, más garantía extendida. Señala que al día siguiente, esto es, el 17 de septiembre de 2018, el equipo comenzó a evidenciar fallas, al emitir sonidos defectuosos por sus parlantes. Agrega, que con fecha 10 de enero de 2018, ingresó al Servicio Técnico y que su entrega se

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



realizaría el 17 de febrero de 2018, lo que nunca sucedió. Al no existir respuesta del Servicio Técnico, concurrió a la tienda, en donde le indicaron que no se harían responsables del equipo, al encontrarse quebrado. Al respecto, el querellante manifiesta que entregó el producto tal y como lo recibió y que el informe de ingreso al servicio técnico, no menciona deterioros físicos.

Por el mismo escrito y basado en los hechos reseñados precedentemente en la querrela, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querrelada, reclamando el pago de las siguientes compensaciones: a) daño emergente: por la suma de adquisición del bien a través del crédito, correspondiente a \$ 326.775 según (boleta de compra que acompaña); b) lucro cesante: en la suma de \$ 60.000, por los gastos de interposición del presente libelo, gastos de transporte y c) daño moral: por la cantidad de \$ 500.000, correspondientes a las expectativas incumplidas y la carga emocional, frustración por falta de una buena atención y falta a la verdad por parte del proveedor, según relata el demandante, en su libelo pretensor.

Así las cosas, sostiene doña MARCELA ALARCÓN ALARCÓN, que con su actuar, la querrelada y demandada Empresa LA POLAR S.A., cometió infracción a los artículos 3, letra e), 50, letras a), b) y c) todos de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que a fojas 34, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba que contó con la asistencia de la parte querellante y demandante de MARCELA ALARCÓN ALARCÓN, asistido por el abogado RICHARD ORQUERA VARGAS; por la parte querrelada y demandada de EMPRESA LA POLAR S.A., representada por la abogada DANIELA LANDAURO FUENTES, domiciliada en calle Lota N° 2257, oficina 502, comuna Providencia.

Se llamó a las partes a un avvenimiento, el cual no se produjo.

En dicha audiencia, el querellante y demandante ratificó sus acciones, solicitando sean acogidas con costas.

Por su parte, la querrelada y demandada, contestó por escrito la querrela infraccional y demanda civil, señalando básicamente que para la querrelada es imposible acceder a lo solicitado por la contraria, como señala el informe técnico de 23 de enero de 2018, el cual sostiene, que el equipo presentaba una

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



falla no cubierta por la garantía contratada: "equipo con panel quebrado, sin garantía por daño físico. Falla no cubierta por la garantía. Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que no es posible efectuar cambio de producto", (sic). Agrega, que no se han infringido las normas que se le imputan, en atención básicamente, a que el defecto que presentaba el producto, era un daño físico (esto es, un panel quebrado, circunstancia que escaparía tanto a la garantía contratada, como a la garantía legal). Solicita por lo tanto, a lo antes expuesto, se rechace la querrela y demanda civil presentada, en todas sus partes.

La parte querellante y demandante, reiteró los documentos acompañados de fojas 1 a 8 y de 24 a 31; en tanto que la querellada y demandada, agregó los documentos incorporados a fojas 32 y 33, no objetados de contrario.

TERCERO: Que a fs. 36 y a falta de diligencias pendiente se ordenó traer los autos para fallo.

EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL:

CUARTO: Que ahora, en el contexto de los antecedentes allegados a los autos y teniendo en cuenta los hechos que en los mismos se han constatado, resulta necesario determinar si el proceder de la querellada se enmarca dentro de alguna infracción contenida en la Ley del Consumidor.

QUINTO: Que para la finalidad arriba consignada, se hace indispensable anotar aquí las siguientes reflexiones:

A.- Que el denunciante señala que compró con fecha 16 de septiembre de 2017, un equipo de música Master G, modelo MGULTRAPROII, en la suma de \$ 169.990, más garantía extendida por un año, en la suma de \$ 20.680, en la tienda de la Empresa La Polar, ubicada en Avenida Gran Avenida, comuna de San Miguel. Agrega que, al día siguiente el equipo comenzó a evidenciar fallas; pero que recién el 10 de enero de 2018, pudo ingresarlo al Servicio Técnico. Afirma doña MARCELA ALARCÓN ALARCÓN, que la querellada señaló que no se harían responsables, porque el equipo estaría quebrado. Sin embargo, asegura que no se le ha entregado Informe Técnico, que fundamente lo manifestado por el Servicio Técnico, e incluso, el ingreso al

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



Servicio Técnico, no menciona deterioros físicos.

B.- Que, por su parte, el proveedor EMPRESAS LA POLAR S.A., "manifestó que el informe técnico señaló, que el equipo presentaba fallas, (específicamente equipo con panel quebrado), no cubiertas por la garantía contratada". Al respecto, si bien el proveedor incorporó a fojas 6 dicho Informe, éste no es por sí sólo suficiente para acreditar sus pretensiones. Es del caso, que de la sola lectura de dicho informe, es más no tiene fuerza probatoria, al tener una fecha de emisión anterior a la fecha en que el consumidor compró el producto.

C.- Que de lo relacionado, fluye que de la parte querellante ha sometido a la decisión del Tribunal en esta controversia, consiste en determinar, si a la luz de lo dispuesto en los artículos 3, 20, 21, 23 y 50 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la querellada EMPRESAS LA POLAR S.A., faltó a su obligación como proveedor de bienes, de respetar los términos y condiciones y modalidades conforme a las cuales contrató con la Sra. MARCELA ALARCÓN ALARCÓN, como consumidora.

SEXTO: Que entonces, en razón de lo anotado en la fundamentación que antecede y de los hechos que motivaron la imputación de haber caído en las infracciones previstas en las normas de la Ley 19.496, debe también concluirse en que sí se cometieron por parte de la denunciada, pues, no cumplió con su obligación de respetar la opción que tiene el consumidor entre optar por la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

SÉPTIMO: Que si bien, el artículo 21 prescribe: "*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*", este mismo artículo preceptúa, "*Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor*". En el caso de autos, debemos señalar, que si bien el denunciante no ejerció sus acciones dentro del plazo de 3 meses que prescribe

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



Fs 41
(top: cuenta y uno)

la norma, si existía una "garantía extendida por un año", la que generó la obligación de la denunciada a reparar gratuitamente el bien.

OCTAVO: Que, como queda de manifiesto de dichos antecedentes, más allá de las deficiencias que pudo haber presentado el equipo de música Master G, modelo MGULTRAPROII, existe una garantía que no fue respetada por el denunciado.

NOVENO: Que así entonces, este Sentenciador ha concluido que al no respetar los términos de post-venta, no cumplió con los servicios ofrecidos de reparación; contraprestación a la que estaba obligada en razón de haber percibido el precio que ella misma determinó, infringió lo previsto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que dispone 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.

En el marco de una legislación que promueve la protección al consumidor dicha norma tiene ciertamente plena aplicación en los hechos investigados en autos, pues por ella se tiende a proteger a quienes, creyendo en el correcto proceder de proveedor, son convencidos para adquirir el producto ofrecido.

A este sentenciador le parece que en los hechos que nos ocupan, la denunciante, de buena fe, compró el producto ofrecido por la denunciada, porque creyó en las condiciones en que ésta lo vendía y en la calidad de la misma, lo que en definitiva no ocurrió presentando desperfectos comercializado por la denunciada.

Hubo entonces de parte de la querellada, en opinión de este Sentenciador, un atropello a esos derechos de la querellante como consumidora, pues, en la práctica el producto adquirido presentó desperfectos sin poder ser usado para el fin que fue comprado, ni tampoco procedió a reparar gratuitamente el bien conforme a la garantía extendida contratada por el consumidor.

Este atropello a los derechos de la consumidora, se tradujo a su turno,

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



en la aludida contravención a lo previsto en el artículo 23 del Cuerpo Legal tantas veces citado, pues a juicio del suscrito, la guía de despacho acompañada a fojas 7, no es suficiente para liberar de responsabilidad a la querellada de su obligación de respetar los términos y condiciones ofrecidas por él.

EN CUANTO A LO CIVIL:

DÉCIMO: Que en lo que respecta a la acción civil intentada a fs. 9, por doña MARCELA ALEJANDRA ALARCÓN ALARCÓN, y basándose en los hechos relacionados en la denuncia, presentó en contra de Empresa La Polar S.A., y solicita en ella el pago de la suma de \$ 326.775 por daño emergente; más la suma de \$ 60.000 por concepto de lucro cesante y la suma de \$ 500.000 por daño moral.

ÚNDECIMO: Que en lo referente al daño emergente este Sentenciador, sólo dará lugar a él en la suma única de \$ 169.990, correspondiente al precio del equipo de música Master G.

DUODÉCIMO: Que la demandante solicitó también, por concepto de lucro cesante que el demandado fuese condenado a pagarle la suma de \$ 60.000. Funda su pretensión en los gastos de interposición del presente libelo, gastos de transporte y otros.

DÉCIMO TERCERO: Que, para acreditar su pretensión, el actor no acompañó documentación alguna que acredite lo demandado por este concepto, debiendo en consecuencia rechazarse.

DÉCIMO CUARTO: Que en cuando al daño moral pretendido ascendente a \$ 500.000, la actora estima que éste está compuesto por los malos ratos, la impotencia, los agravios sufridos de parte del personal de la demandada y por no tener tiempo en forma oportuna y correcta el bien adquirido.

DECIMO QUINTO: Que la doctrina ha definido al daño moral como el dolor, el pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, por lo cual carece de una cuantía específica.

DÉCIMO SEXTO: Que para que proceda el daño moral se requiere la existencia de un sufrimiento grave y serio por parte del afectado que le afecte en su vida

FOTOCOPIA DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



Fs. 43
(Fuj: cuarenta y tres)

diaria. En el caso sublite, la demandante no ha probado que el incumplimiento del proveedor le haya provocado malos ratos, impotencia, agravios, atropello a sus derechos.

DECIMO SÉPTIMO: Que a mayor abundamiento, resulta lógico que la compra de un producto que esté defectuoso y que por su parte, el proveedor no cumpla con su obligación establecida en la garantía de reparar el mismo, y/o cambiar el bien al consumidor, provoca enojo, malestar, impotencia y otras reacciones similares, pero aún cuando éstas se produzcan, no es posible concluir que, en la especie, se haya producido un daño moral, pues ello significaría desnaturalizar el sentido de esta consecuencia en las personas, que precisamente la doctrina y la jurisprudencia se han preocupado de delimitar con prudencia y precaución, debiendo en consecuencia, también rechazarse la demanda civil por este concepto.

RESUELVO:

1. Que se acoge la querrela infraccional interpuesta a fs. 9 y siguientes en cuanto se condena a EMPRESA LA POLAR SA., representada para estos efectos por don ANDRÉS RAMON EYZAGUIRRE ASTABURRUGA, a pagar una multa ascendente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales) por ser responsable de la infracción establecida en los considerandos cuarto a noveno de este fallo.

2.- Que se acoge la demanda civil deducida a fs. 9 y siguientes, sólo en cuanto se condena EMPRESA LA POLAR S.A., a pagarle a doña MARCELA ALARCÓN ALARCÓN, a título de indemnización de perjuicios, la suma \$ 169.990 (ciento sesenta y nueve mil novecientos noventa pesos), la que deberá ser solucionada en forma reajustada de acuerdo a la variación que experimente el I.P.C desde la fecha del hecho hasta el pago de la misma, con más intereses corrientes calculados desde que el deudor se constituya en mora.

3. Que se condena en costas a la demandada.

4. La multa deberá ser pagada dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión nocturna.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TIENE A LA VISTA



Fs. 44
(Folios suarentes y más)

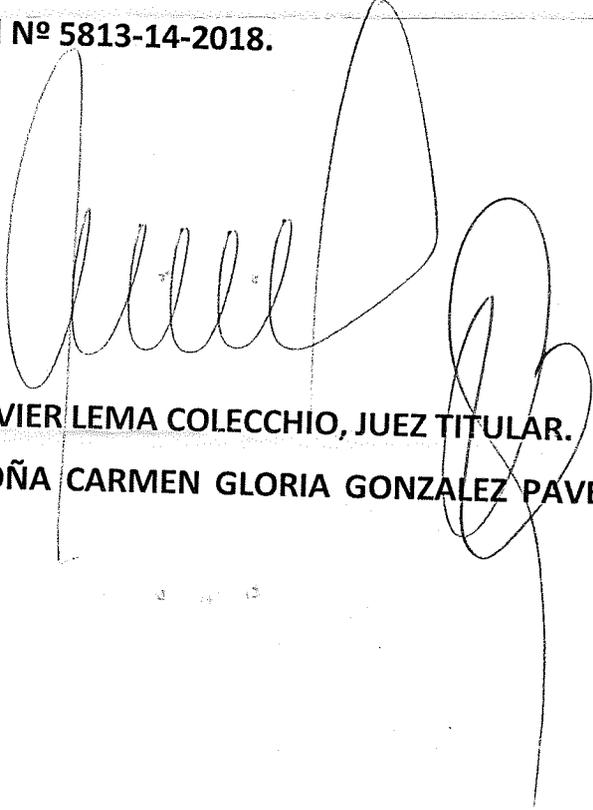
5. Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese por carta.

Dese aviso a la partes noticia de haberse dictado sentencia.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 5813-14-2018.



**DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ TITULAR.
AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, SECRETARIA
TITULAR.**

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

