

Vitacura, veintitrés de mayo de dos mil diecinueve.-
Causa rol: 16015-8.-



VISTOS:

1.- Que a fs. 12 y siguientes **CHRISTIAN TRONCOSO MONTERO**, publicista, domiciliado en Camino La Fuente N° 2260, comuna de Las Condes, interpuso querrela por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra del proveedor **ESELL S.A.**, representado por su 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, **RODRIGO ÁLVAREZ B.**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Padre Hurtado N° 1549, comuna de Vitacura, y dedujo al primer otrosí, demanda civil de indemnización de perjuicios respecto de la misma, por la cantidad de \$240.000 por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, más los intereses, reajustes y costas. Fundó su presentación en que como regalo de navidad recibió un traje de agua, el que se probó inmediatamente y al subir el cierre, se rompió. Su mujer habría comprado el producto el día 19 de diciembre, por lo que días después de la navidad, específicamente el día 27 de ese mes, efectuó el cambio del mismo. En esa ocasión, cambió el traje por un equipo cinco mil pesos más caro, pues creyó que el producto adquirido era el problema. Indicó que le cambiaron el producto sin cobrarle la diferencia de precio. Asimismo indicó que le pidió al jefe de local Rodrigo Álvarez instrucciones de cómo ponerse el traje ya que pensó que quizás había cometido un error al ponérselo. El sr. Álvarez sólo le señaló que debía mojarse antes de ponerse el traje, pues eso ayudaba, pues el traje en sí no venía con instrucciones. Que el día sábado 29 se metió al mar, después fue a ponerse el traje y al meter la segunda pierna, el cierre saltó roto. Llevó nuevamente el traje a la tienda el día 2 de enero y en esa oportunidad el Sr. Álvarez señaló que era muy raro que ello ocurriera, por lo que debía hablar con su jefe, por lo que al día siguiente lo contactaría, sin embargo, nunca lo hizo. Sostuvo haber insistido por teléfono la semana siguiente y en forma presencial, recibiendo como respuesta que no le repondrían el dinero ni le darían otro traje. Finalmente interpuso reclamo ante el Sernac, N° R2019W2694031, el que no fue acogido por el proveedor. En cuanto a los antecedentes de la infracción, indicó que el comercio denunciado se niega a dar cumplimiento a su derecho de hacer valer la garantía sobre el traje de agua, además de hacerlo incurrir en molestias al perseguir una respuesta. Que todo lo expuesto configuraría una infracción a los artículos 3° letra b), c), 20 letras c) y f) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Que a fs. 18 consta la certificación de la notificación de la querrela y demanda a la empresa **ESELL S.A.**-

2.- Que a fs. 19 rola acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de la querellante y demandante y en rebeldía del querellado y demandado.-
Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL



EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

3.- Que la parte querellante para efectos de acreditar sus dichos acompañó, con citación, los siguientes documentos: [1]. Correos electrónicos sostenidos entre las partes. Uno de ellos de fecha 7 de enero de 2019, en el que la querellada le informa al querellante que hicieron "un chequeo al stock de trajes del mismo modelo que ud. compró y no presenta problemas de calidad de los cierres. Revisaron el traje y es posible darle solución al problema. Que sería reemplazar el carro en el mejor de los casos o el cierre completo en el peor. Esto tendría un costo que nos indicaría la fábrica para su aprobación". Dichos documentos rolan de fs. 1 a 3; [2]. Copia de reclamo interpuesto por el querellante ante el Servicio Nacional del Consumidor, en el que describe los hechos materia de los autos, el que rola a fs. 4; [3]. Respuesta entregada por el proveedor querellado al reclamo interpuesto por el querellante, el que rola a fs. 5; [4]. Estado de cuenta de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank, cuyo titular es Isidora Elena Mas Bullemor, el que rola de fs. 6 a 11. Que el querellante también acompañó el traje de buzo que se encuentra reparado en su cierre principal, señalando que ahora es de metal y antes era de plástico.-

4.- Que la querellada no acompañó medios de prueba a los autos, en razón de encontrarse rebelde durante el comparendo de conciliación, contestación y prueba.-

5.- Que el artículo 1698 del Código Civil dispone lo siguiente: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta". Que del contenido de los dichos del querellante y en atención a la rebeldía de la querellada, la carga de la prueba radicaba exclusivamente en el primero de los mencionados. Que a juicio de este sentenciador no se ha logrado acreditar la comisión de una infracción por parte de la querellada ante la rotura del cierre del traje de buzo que habría adquirido el querellante. Que en efecto, no hay duda que el cierre del traje de buzo adquirido por el querellante falló en dos oportunidades distintas, en la primera de ella, el equipo que falló fue cambiado por uno de mayor precio, diferencia que fue soportada por la querellada, quien no le cobró al querellante por ello. Ello quiere decir que la segunda vez que falló el cierre, se trata de la primera vez respecto de un nuevo producto, que como dijo el propio querellante, tenía una mayor calidad y por ello un mayor precio. Que en esta segunda oportunidad, el sentenciador desconoce si la falla del cierre se produce por un defecto de fábrica o por una mala manipulación del mismo, pues el propio querellante acompañó el traje de buzo ya reparado, no pudiendo determinarse el origen de la falla por ese motivo. Que en razón de lo expuesto, en conocimiento de todos los antecedentes que obran en el proceso y conforme a las reglas de la sana crítica, deberá rechazarse la querrela infraccional interpuesta a fs. 12 y siguientes, por falta de medios de prueba que permitan acreditar los dichos del querellante.-

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

6.- Que en mérito de lo resuelto en la parte infraccional de este fallo, se rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 12 y siguientes.-

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N°18.287 y N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se resuelve:

Que se rechaza la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas a fs. 12 y siguientes, en mérito de lo expuesto precedentemente.-

NOTIFÍQUESE A LAS PARTES POR CARTA CERTIFICADA.-
DICTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RÍOS, JUEZ TITULAR. AUTORIZADA POR
MARÍA REBECA AHUMADA DURÁN, SECRETARIA ABOGADA TITULAR.-
CAUSA ROL: 16015-8.-



CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sergio Villalobos Ríos".

A handwritten signature in black ink, appearing to be "María Rebeca Ahumada Durán".