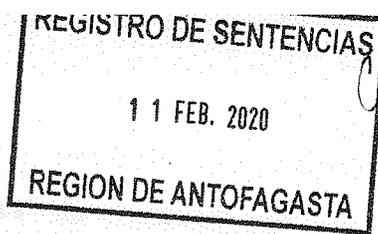


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA



Cuentos J. Castro

Antofagasta, siete de Febrero del dos mil diecinueve.-

VISTOS:

1° = Que, se deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 por parte de **GRICEL DEL CARMEN VENEGAS CARTER**, cédula de identidad N° 7.420.046-K, soltera, 65 años de edad, estudios superiores incompletos, jubilada, domiciliada en Avenida Rica aventura N° 11.854 Villa Rica aventura de esta ciudad, en contra de **FALABELLA RETAIL**, representada legalmente por doña **XIMENA CARREÑO**, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355 de esta ciudad.-

Señala que el día 25 de Septiembre del 2018 compró una lavadora marca Fensa modelo Impressive 20S en la tienda por \$ 215.991, pagada por tarjeta CMR Visa; se despachó el bien a domicilio el 28 de Septiembre del 2018, ocupando la lavadora se encuentra que no había lavado la ropa, lo que corroboró con otro lavado.-

Que, el día siguiente efectuó reclamo ante la sucursal, cuya respuesta se limitó a la entrega de contacto del servicio técnico al reverso de la boleta.-

Que, el 02 de Octubre del 2018, el técnico revisó la lavadora y que mientras sólo miraba la lavadora y mojaba manualmente las prendas, le señaló que no existía ningún problema.

El día 19 de Octubre del 2018 fue al Servicio Técnico autorizado Servitec Trujillo, quién indicó que la lavadora estaba defectuosa.-

Solicita se anule la compra o que se realice el cambio de la lavadora por una nueva y de otra marca de similares especificaciones.

Estima vulnerados los artículos 3 letra e), 12, 20 letra c) y e) y artículo 23 de la Ley N° 19.496; y solicita se sancione a la denunciada al máximo de las multas.-

982-620



sent. 7/2/2019

2° = A fojas 12, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA** representada legalmente por doña **XIMENA CARREÑO**, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N° 2355, ya que la infracción cometida le ha invocado como daño material la suma de \$ 230.991; la suma de \$ 215.991 por los gastos incurridos de la lavadora y \$ 15.000 por gastos de Servicio Técnico particular y su transporte personal por concepto de daño moral, lo representa las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta a la demandada, por su actitud descortés e indiferente, debiendo realizar diligencias. Además sufre de artrosis y esto le genera ansiedad. Demanda la suma de \$ 150.000.-

En total demanda \$ 380.991 más los reajustes, intereses y que la cantidad devengue con costas.-

3° A fojas 18 y siguientes, rola la indagatoria de **GRICEL DEL CARMEN VENEGAS CARTER**.-

4° A fojas 21, rola la declaración de **JORGE LUIS VILLARREAL YBACETA**.-

5° A fojas 42, rola el comparendo de prueba, la que se lleva a efecto con la denunciante y demandante civil y la apoderada de la denunciada y demandada.

La parte denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda.-

La denunciada y demandada contesta mediante minuta escrita que rola a fojas 31 y siguientes, indicando que controviene los hechos expuestos, que no es efectivo que haya vulnerado los derechos de los consumidores. Que, el producto ingresa al Servicio Técnico por estar disconforme con el resultado de lavado y que de acuerdo al servicio autorizado la lavadora cumple las características técnicas de fabricante.-

Hace presente la comparencia del técnico indicando que va en contra de las normas del debido proceso y que su declaración va en contra de su informe.



viiiiiiiii
-45

Sigue indicado que el régimen legal de la Ley N° 19.496, radica en la obligación de los proveedores de responder cuando si bien no es apto para los fines y usos previstos. Cita el artículo 20 inciso 1°, citando al Profesor Corral Talliani y que el servicio técnico autorizado determinó que el producto cumple.-

Que, la garantía legal no es una garantía a todo evento y para su ejercicio deben concurrir algunas de las causales establecidas.

En subsidio alega que el incumplimiento a las normas sobre Garantía tiene sanción especial y no cabe la aplicación de multas. Afirma que los artículos 20,21, y 22 de la Ley N° 19.496, Garantía legal; requiere que se esté dentro del plazo de garantía y que esté dentro del ámbito de la Garantía, es decir, que el producto esté con deficiencias, siempre que el daño o falla no sea atribuible a una conducta del consumidor. Así es la propia ley la que fija la posibilidad de hacer efectiva la garantía legal y por ende la consecuencia o sanción debe aplicarse en caso de inobservancia de las reglas de la garantía legal es una consecuencia civil, declaración la obligatoriedad de la norma y decretarse por el Tribunal que el proveedor debe respetar los términos y condiciones que establece las normas legales sobre garantía.-

Por ello, la ley no contempla la aplicación de multa, sino que el Juez debe declarar el deber del proveedor de respetar el acuerdo del cambio, devolución o reparación gratuita.

Y ello estaría reconocido en el artículo 26 de la Ley cuando señala **"si no tuviere señalada una sanción diferente"**.-

Cita jurisprudencia Iltma. Corte de Apelaciones Rol N° 254-2008.-

Continúa indicando el artículo 1698 del Código Civil y se pronuncia respecto de lo demandado, indicando respecto del



daño emergente, haber demandado el valor de otra lavadora sería improcedente y respecto de daño moral señala que debe ser acreditado. Cita jurisprudencia.-

Alega abuso de derecho y enriquecimiento ilícito.-

En subsidio, solicita se reduzca los montos demandados.-

6° Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.-

7° Que, se recibe la causa a prueba, indicándose lo siguiente:

= PRUEBA DE LA DENUNCIANTE Y DEMANDANTE:

DOCUMENTAL: Ratifica los documentos de fojas 1 a 10.-

Acompaña pendrive con video y fotografías.-

No rinde confesional ni testimonial.-

= PRUEBA DE LA DENUNCIADA Y DEMANDADA CIVIL:

DOCUMENTAL: Ratifica los documentos acompañados que rola a fojas 28 a 30.-

CONFESIONAL: la que rola a fojas 42 vta. y 43 conforme al pliego de fojas 41.-

TESTIMONIAL: No rinde.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

8° Que, del mérito de los antecedentes que obran en autos, puede tenerse por establecido que doña **GRICEL DEL CARMEN VENEGAS CARTER** compró a la empresa **FALABELLA RETAIL.S.A.** por \$ 215.991- una lavadora marca Fensa , modelo Impressive 20S, serie 240070236-0300223022 con fecha 25 de Septiembre del 2018. Ese mismo día la prueba y se da cuenta que la lavadora no funciona pues no había lavado la ropa. Que, al día siguiente realiza un reclamo ante la sucursal, donde se limitaron a entregar el contacto del servicio técnico correspondiente. El 02 de Octubre del 2018 el técnico revisó la lavadora quién afirmó que no había ningún problema con ella. Que, la lavadora fue llevada a otro servicio técnico quién afirma que hay problemas en panel principal y que es necesario el cambio de lavadora por una nueva y de otra marca de similares especificaciones.-



9° = Que, la denunciada controvierte los hechos y con respecto a la garantía legal señala que no es a todo evento y para su ejercicio deben concurrir algunas de las causales establecidas. En subsidio, alega que la garantía no tiene sanción y por ello no cabe la aplicación de multas.-

10° = Así corresponde determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un bien y/o servicio, causando perjuicio a sus clientes.

11° = Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante ratifica la documentación de fojas 1 a 10.-

12° = Que, los documentos que rolan a fojas 1,2,4,5,6 y pendrive- el cual contiene tres fotografías y un video-, los cuales no fueron objetados por la denunciada, permiten señalar que desde el mes de Septiembre y Octubre del 2018 la denunciante estuvo contactándose con la empresa exigiendo sus derechos por las fallas que presentaba la lavadora, sin que se le hubiera acogido el reclamo.-

13° = Que, la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala de forma clara y explícita en el artículo 3 letra e) que **"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".-**

14° = En tanto que el artículo 12 manifiesta que todo proveedor de bienes y 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.

15° = En el mismo orden de ideas, la letra C) del artículo 20, señala lo siguiente: **"En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación**

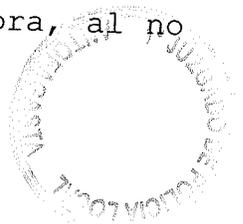


gratuita del bien, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: (...) c) cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no se enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad."

16° = Además el artículo 23 inciso 1, agrega que: "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."

17° = Que, de acuerdo con lo señalado en el artículo 14 inciso 1 de la Ley N° 18.287, el Juez apreciará la prueba de los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inciso 2 que al apreciar la prueba de acuerdo a las reglas 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 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 el sentenciador.-

18° = 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 esta sentenciadora que **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **XIMENA CARREÑO**, actuó con negligencia, causando un menoscabo a la consumidora, al no



Monte J. J. J.

hacer efectiva la garantía legal que la amparaba en virtud de la letra c) del artículo 20, que se reitera, esto es: el consumidor podía optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, no dando cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria.-

19° = En efecto, la denunciante al concurrir a **FALABELLA** a exponer su problema, se le remitió a un técnico y conforme a su informe fue negada toda colaboración a la denunciante, sin realizar reparación ni aceptar la devolución ni el cambio de la lavadora, afirmando que la lavadora cumple con las características técnicas del fabricante, más no señala si está funcionando bien o mal.

La declaración de fojas 21, el técnico particular que vio la lavadora permite tener por cierto que la ropa en lavado no giraba con la velocidad normal y lo mismo con el enjuague. Que, la revisión del video "WhatsApp Video 2018-10-22 at 22.14.23", del pendrive presentado por la denunciante, es esclarecer respecto al funcionamiento de la lavadora, ya que se aprecia como gira con lentitud y la poca fuerza del tambor.

Por lo anterior, al parecer de este Tribunal se configura una infracción sujeta a sancionar conforme a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 20 letra c) y 23 inciso 1, con relación al artículo 24 de la misma ley, motivo por el cual, esta sentenciadora acogerá la denuncia de autos, en la forma como se expondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

20° = Que, lo indicado por la denunciada en cuanto al Informe Técnico indica que el electrodoméstico cumple con las características técnicas no desvirtúa el mal funcionamiento de éste, el cual fue detectado el mismo día que fue entregado en el domicilio de la denunciante y que no puede ser imputado el mal cuidado o manipulación por parte de la compradora.-



b) EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

21° = Que, el artículo 50 incisos 1 y 2 de la Ley sobre Derechos de los Consumidores, prescribe lo siguiente: **"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."**

22° = Que, habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte denunciada, le corresponde a ésta responder civilmente por daños provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 12 y siguientes, este Tribunal procederá a acoger la demanda civil interpuesta, por los conceptos de daño material y daño moral y a regular el monto de la indemnización.-

23° = Que, en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en la doctrina la elaboración del concepto de daño moral y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por CARMEN DOMINGUEZ HIDALGO en su libro "El daño moral" cuando expresa que está **"constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo"** (Editorial Jurídica de Chile Tomo I Noviembre 2000, páginas 84)

24° = Que, el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República, asegura a todas las personas el derecho de



v ~ ~ ~ ~ ~ J ~ ~ ~ ~ ~

la vida y a la integridad física y psíquica, lo que significa que está elevado a categoría constitucional, el derecho de la persona a mantener su integridad psíquica y, por, lo tanto, por el ordenamiento jurídico representa un interés que debe ser protegido, de manera de cualesquier acción desplegada por persona o agente alguno que provoque daño a esta integridad, constituye un perjuicio y por ende, un daño que el derecho debe restablecer, sea efectiva o alternativamente.-

25° = Que, el daño moral entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un daño, no requiere de prueba, porque la deficiencia en el producto está acreditado, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturales son obvias. Ahora bien, la aflicción psíquica que inequívocamente soportó la actora, obtenida indudablemente y sin lugar a dudas en mérito de la prueba rendida, a las expectativas que genera un electrodoméstico nuevo, cuando además se tiene una enfermedad crónica que debería haber sido aligerada por la compra, permite fijar en definitiva como indemnización por concepto de daño moral, la suma demandada de \$ 100.000 (cien mil pesos).-

26° = Que, este Tribunal dará lugar a lo solicitado por daño material, por la suma de \$ 215.991 (doscientos quince mil novecientos noventa y un mil pesos), correspondiente al valor pagado por el bien adquirido, previa restitución del producto a la demandada. Que, respecto a los gastos por servicio técnico particular y transporte personal, se acogerá sólo la suma de \$ 10.000- conforme a copia de la boleta N° 22603 de fojas 3, ya que no se rindió prueba alguna respecto a gastos de transporte, por lo que no se accede a la demanda en esta parte.-

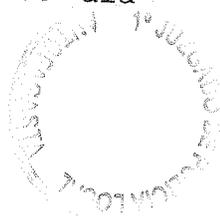
27° = Que, siendo efectivo que el dinero se desvaloriza no sólo por sus desgastes en las variaciones de precios, sino



especialmente por el proceso de inflación, corresponde que la sumas demandadas sean restituidas de acuerdo al daño emergente en una suma que debe mantenerse incólume a partir de la notificación de la demanda y el daño moral a partir de la notificación de la sentencia para lo cual se accederá a aplicar los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables que incluye el reajuste según aparece en la Ley N° 18.010.-

= Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 3 letra e), 12, 20 letra c) y 23 inciso 1 y 50 de la Ley N° 19.496 y 20.555, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) = Que, se acoge la denuncia infraccional deducida por **GRICEL DEL CARMEN VENEGAS CARTER**, y se condena a **XIMENA CARREÑO**, en su calidad de Representante legal de **FALABELLA RETAIL S.A.**, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, a pagar una multa de **VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en los artículos 3° inciso primero letra e), 12, 20 letra c) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496.-
- b) = Que, se acoge la demanda civil deducida por **GRICEL DEL CARMEN VENEGAS CARTER**, y se condena a **XIMENA CARREÑO**, en su calidad de Representante legal de **FALABELLA RETAIL S.A.**, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, y se condena a pagar la suma de \$ **225.991**, por concepto de daño material y \$ **100.000** por daño moral, sumas que serán reajustadas en la forma señalada en el considerando 27 del presente fallo, con costas.-
- c) = Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.-



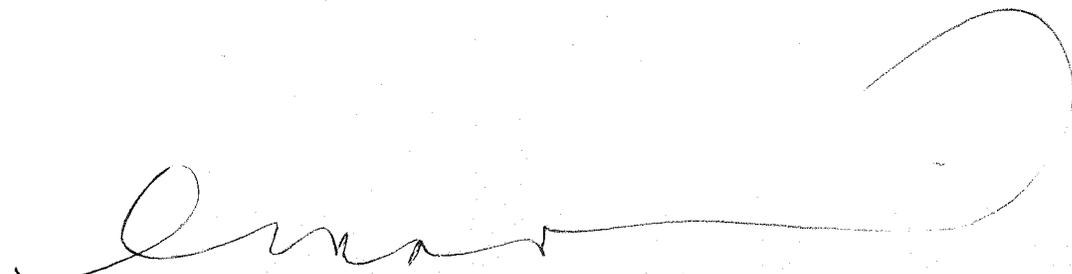
www.jurista.cl

d) = Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.-

e) = Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.-

= Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.-

= Rol N° 23.395/18-5



Dictada por doña INGRID MORAGA GUAJARDO, Juez Subrogante

Autoriza doña LILIANA VILLALOBOS BARRIENTOS, Secretaria Subrogante

