

De la Vega Veliz, Berta
Comercializadora S.A Hites
Ley del Consumidor
Rol 209 - 2021 (Rol 4113-2020 Segundo Juzgado de Policía
Local de La Serena)

La Serena, ocho de abril de dos mil veintidós.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del considerando primero referido a lo infraccional; y considerandos primero y segundo de la demanda civil, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

PRIMERO: Que se encuentra en alzada la apelación deducida por BERTA DE LA VEGA VELIZ, querellante y demandante en estos antecedentes, en contra de la sentencia definitiva de primera instancia dictada con fecha diez de mayo de dos mil veinte, escrita a fojas noventa y uno y siguientes, que rechazó la querrela infraccional y la demanda civil interpuesta en contra de COMERCIALIZADORA S.A HITES.

SEGUNDO: Que, conforme se ha establecido en el fallo en alzada, es un hecho de la causa que el día treinta y uno de mayo de dos mil dieciocho doña BERTA DE LA VEGA VELIZ adquirió de COMERCIALIZADORA S.A HITES una lavadora marca Midea por la suma de \$159.990 (ciento cincuenta y nueve mil novecientos noventa), más una garantía extendida de \$31.990 (treinta y un mil novecientos noventa) y el despacho a domicilio por la suma de \$9.990 (nueve mil novecientos noventa). Que, dicha lavadora fue recibida en su residencia el día nueve de junio de dos mil dieciocho y que ésta comenzó a fallar intentándose hacer efectiva la garantía extendida contratada, lo que no sucedió debido a la negativa por parte de la denunciada, la que arguyó una diferencia entre el



modelo adquirido y aquel respecto del cual se contrató la garantía extendida.

TERCERO: Que esta Corte, atendido lo obrado en el juicio y apreciada la prueba que se ha rendido por la actora ante el tribunal a quo, consistente en declaraciones de testigos no tachados y contestes en sus dichos y prueba documental estima que existen antecedentes que dan cuenta de que en la boleta de compra N°33817536, de fecha treinta y uno de mayo de dos mil dieciocho, se indica sólo que se adquirió una lavadora automática marca Midea sin especificar el número de serie ni el modelo; que la copia de la guía de despacho y en la garantía extendida entregada a la actora se indica el código del artículo:7314600018 y lo describe como "LAV AUT-V MIDEA MLS"; que la copia física de la guía de despacho electrónica que rola a fs. ochenta y cuatro no cuenta con el nombre ni cédula de identidad ni firma de la denunciante; y, que la denunciada -luego de ser requerida por la denunciante- informó mediante carta de fecha tres de enero de dos mil veinte que la lavadora adquirida por ésta corresponde al modelo MLS 80BS1102 y que éste no correspondía con aquel respecto del cual había contratado la garantía extendida.

Por su parte, la denunciada no rindió prueba alguna, pero incorporó una captura de pantalla del sistema computacional de la denunciada que da cuenta de la guía de despacho electrónica en la que se indica el mismo código del producto: 7314600018, pero agrega que corresponde al modelo marca Midea MLS-100BCS1402.

CUARTO: Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 3 letra b de la Ley 19.496: *"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". La oportunidad en la entrega de dicha información abarca tanto la formación del contrato como su ejecución, pues ello permite al consumidor "conocer las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen, tales como su naturaleza, calidad, cantidad y precio; hacer una elección racional entre los bienes y servicios que compiten en el mercado; utilizar con plena seguridad y de modo satisfactorio dichos bienes y servicios, así como reclamar la reparación de los perjuicios eventuales que resulten de los productos o servicios recibidos" (Ovalle Favela, José: Derechos de los consumidores, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México D.F, 2015, p. 9). En ese sentido, se trata de la obligación de entregar **información básica comercial**, es decir, los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor (artículo 1° numeral tercero de la Ley 19.496), así como las características que permitan identificar correctamente el producto vendido de conformidad con el artículo 32 inciso primero de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

QUINTO: Que, al analizar la construcción normativa del artículo 3° letra b) de la Ley 19.496 este consagra un "mecanismo para proteger la lealtad y honradez desplegada por quienes pretenden asentar una vinculación jurídica de forma seria" (Barrientos, M. «Artículo 3° B). Derecho a información veraz y oportuna», en Barrientos Camus, F. (coord.): La protección de los derechos de los consumidores, Santiago de Chile, Thomson Reuters, 2013, pp. 87-93, p. 97), lo que evidencia que su redacción se justificó en la existencia de una **asimetría informativa** en la relación entre proveedores y



consumidores, desequilibrio que se advierte existió en el caso de marras pues el proveedor no informó respecto de las características del bien haciendo pagar una garantía extendida por un producto que no correspondía al que se vendió y que se entregó a la denunciante, ya que está acreditado que la información comercial entregada a la denunciante, en relación al producto amparado por la garantía extendida, no coincidía con la que se incorporó en el sistema del proveedor demandado.

SEXTO: Que, en consecuencia, la precariedad de los datos de individualización del producto, tales como su serie y modelo, que tampoco constan en la copia física de la guía de despacho llevan a concluir que ha existido una vulneración por parte del proveedor respecto del derecho que asiste al consumidor en cuanto a contar con información veraz y oportuna respecto de los productos adquiridos, en este caso, el modelo de la lavadora vendida y el producto preciso al que se refería la garantía extendida.

SÉPTIMO: Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 inciso primero de la Ley 19.496, la denunciada está obligada a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor, en tal sentido, y como consta en el proceso, la actora compró una lavadora basando su decisión en la creencia y en la confianza de que el producto que adquiriría era el mismo por el cual se comprometió a pagar una garantía convencional, es decir, de buena fe. De hecho, en base a dicha confianza la denunciante pagó la garantía extendida en los términos en que se había comprometido y creyendo que lo había hecho correctamente es que solicitó que esta se hiciera efectiva cuando el producto presentó un desperfecto.



OCTAVO: Que, por su parte, el proveedor demandado tiene el deber de actuar conforme al principio de profesionalidad consagrado en la Ley 19.496, que deriva de la habitualidad y experiencia en el ejercicio de su giro comercial, lo que le proporciona conocimiento y habilidad para llevar a cabo sus relaciones de consumo y, de no hacerlo, incurre en una negligencia que contraviene lo dispuesto en el inciso primero del artículo 23 de la Ley 19.496, que establece: "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 un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

NOVENO: Que, en el Derecho del Consumo rigen principios protectores que buscan nivelar la asimetría informativa a la que se hizo referencia, entre ellos, *"el principio pro consumidor, el carácter protector del mismo, y la irrenunciabilidad anticipada de los derechos consagrados en beneficio del consumidor"* (Corte de Apelaciones de Talca, sentencia Rol N°19555 de 17 de julio de 2012, considerando tercero). Por ende, la valoración de los actos y consecuencias jurídicas de las relaciones de consumo debe necesariamente tener presente que el legislador ha otorgado a la parte más débil de dicha relación herramientas legales y derechos a fin de restablecer el equilibrio que debería existir en ellas, entre los cuales destaca el derecho a la información.

DÉCIMO: Que, analizados todos los hechos de la causa, apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, permiten concluir a este Tribunal de Alzada, que efectivamente la acción negligente del denunciado causó un



menoscabo a la actora, en los términos del artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.496, configurándose la infracción reclamada, por no haber respetado el derecho a la información consagrado en el artículo 3 letra b) del citado cuerpo legal, y causando un perjuicio debido a fallas o deficiencias en la identidad del bien adquirido por la actora, perjuicios que en cuanto al daño emergente corresponde a los valores de los productos y que en lo que respecta al daño moral será regulado prudencialmente teniendo en consideración las molestias e inconvenientes padecidos por la demandante a raíz de la conducta del proveedor denunciado.

Por estas consideraciones y conforme, además, con lo dispuesto por los artículos 3, 23, 24 y 50 de la Ley 19.496; artículos 14, 32, 34 y 35 de la Ley 18.287 sobre Procedimiento ante Juzgados de Policía Local, se declara:

I. Que **SE REVOCA** la sentencia apelada, de fecha diez de mayo de dos mil veinte, escrita a fojas 91 y siguientes de estos autos.

II. Que se **acoge** la querrela infraccional en contra de Comercializadora Hites S.A y se le condena al pago de una multa a beneficio fiscal de 5 unidades tributarias mensuales.

III. Que se **acoge** la demanda civil en todas sus partes y se condena a la demandada al pago de \$191.980 (ciento noventa y un mil novecientos ochenta pesos) por concepto de daño emergente y de \$500.000 (quinientos mil pesos) por concepto de daño moral.

IV. Que se condena en costas a la parte recurrida por encontrarse totalmente vencida.

Redacción de la Abogada Integrante señora Carolina Salas Salazar.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 209-2021 Policía Local.-



Pronunciada por la Primera Sala de la Iltma. Corte de Apelaciones integrada por los Ministros Suplentes señor Carlos Jorquera Peñaloza, señor Rodrigo Diaz Figueroa y la abogada integrante señora Carolina Salas Salazar. No firma el Ministro Suplente señor Díaz, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa, por haber cesado en su cometido.



Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de La Serena integrada por Ministro Suplente Carlos Lorenzo Jorquera P. y Abogada Integrante Carolina Alejandra Salas S. La Serena, ocho de abril de dos mil veintidós.

En La Serena, a ocho de abril de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>