

**SENTENCIA** N° 3447 En PUNTA ARENAS, a veintitrés de junio de dos mil veintidós.

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**I.- En cuanto a las tachas de los testigos:**

**PRIMERO:** Que a fojas 119 y a fojas 122, el SERNAC deduce tacha en contra de los testigos ALEJANDRO FERNANDO DIAZ CABEZAS y doña DANIELA HENRIQUEZ HUAIQUIFIL, respectivamente, en ambos casos, por la causal del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, por ser los testigos trabajadores de la parte que los presenta.

**SEGUNDO:** La denunciada solicita, a fojas 119 y 122, el rechazo de las tachas, fundamentalmente por el hecho de que la jurisprudencia reiteradamente ha establecido que estas tachas son inaplicables, especialmente a partir de toda la protección que existe en el sistema normativo laboral en favor de los trabajadores y por ende conforme a ello no existe la posibilidad de plantear que la objetividad del testigo trabajador pueda ser cuestionada.

**TERCERO:** Que en relación con las tachas opuestas por el SERNAC, debe tenerse presente que las normas que fundamentan las inhabilidades de los testigos están contenidas en el Código de Procedimiento Civil, que corresponde a un sistema de prueba legal tasada, en tanto, en este procedimiento de Policía Local, tramitado en conformidad a las normas de la Ley N° 18.287, la prueba debe apreciarse en conformidad a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la citada ley, por lo que no procede hacerse cargo de las referidas tachas, que resultan inaplicables en este caso, debiendo ser rechazadas por este motivo, ya que la valoración de la prueba es facultad privativa del Tribunal en un sistema de persuasión racional o de libre convicción.

**II.- En cuanto a la parte infraccional:**

**CUARTO:** Que a fojas 5 comparece don MIGUEL ANGEL PINTO ORREGO, guardia de seguridad, C.I. N° 10.349.144-4, de este domicilio, calle Jorge Rubén Morales N° 0792, comuna de Punta Arenas, quien viene en deducir denuncia infraccional en contra de la empresa: "SANCHEZ y SANCHEZ LIMITADA", Rut N° 96.620.660-8, representada en conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 letra c) inciso final y 50 letra d) de la Ley N° 19.496, por don ERNESTO LANDOLT GONZALEZ, ambos con domicilio en Manzana 7 de la Zona Franca, comuna de Punta Arenas, por infringir la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también "LPC". Afirma que con fecha 7 de junio de 2019 se dirigió a la tienda Sánchez y Sánchez con la finalidad de adquirir un juego de living, al consultar se le indica que existe uno, siendo el único que queda en exhibición. Se le informa que tiene pequeños detalles de suciedad y un pequeño piquete en una esquina de un sillón, siendo su valor original de \$550.000 pesos, a lo cual se le ofrece una rebaja del producto quedando en \$499.000 pesos, suma que fue cancelada en efectivo. Así, se realizó la compra y se emitió la factura N° 360394 la cual firma, para así hacer efectiva la entrega del juego de living, y después de un rato se le entrega la factura con un timbre que dice producto revisado, sin cambio ni devoluciones. Menciona que pasado dos meses y medio un familiar al sentarse, se genera un fuerte crujido, imaginando que se había producido una rotura, por lo que procedió a revisar el sofá y encontró evidencias de un palo sobresaliente por la tela, percatándose que dicho palo se

encontraba quebrado, observando, además, que los otros sillones se encontraban en el mismo estado, con maderas delgadas y sin firmeza. Se dirigió al local de la denunciada para hacer el posterior reclamo pidiendo hablar con el supervisor y explicando todo lo sucedido, a lo cual se le informa que por el timbre de la factura no tenía derecho a la devolución, y que se enviaría una persona al domicilio para verificar el estado de los sillones, lo cual aconteció y procedió a sacar la tela del sillón. Que por intervención telefónica se contactó al supervisor de la empresa, manifestándosele que se habían generado dos problemas, uno la manipulación del producto abriendo la tela del sillón, y otro por lo indicado en la factura. Señala que jamás se le informó nada referente al timbre, y que al firmar la factura no existía ningún timbre hasta el momento de que vuelve de la bodega con el timbre para la entrega de los sillones. Por tales razones solicita la devolución de su dinero, pues no ha podido contar con el producto adquirido. Consigna que la conducta desplegada por la empresa denunciada ha configurado infracción a los artículos 3 letra b), 14, 20 y 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496, los cuales al efecto transcribe. Por todo lo anterior solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor, SANCHEZ Y SANCHEZ LIMITADA, acogerla a tramitación, y en definitiva condenar a la empresa al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Acompaña a la denuncia los documentos singularizados a fojas 9, rolantes de fojas 1 a 4.

**QUINTO:** Que a fojas 10 se tuvo por interpuesta la denuncia infraccional.

**SEXTO:** Que a fojas 24 comparece doña Pamela Ramírez Jaramillo, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, quien en uso de las facultades conferidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, viene en hacerse parte en lo infraccional de esta causa, por las contravenciones alegadas a la LPC. Fundamentalmente indica que el proveedor no cumple con el deber de informar previo al acto de la compra las características de segunda selección del producto, y que esta circunstancia sólo aparece una vez efectuada la compra. Menciona, además, que el proveedor con la conducta descrita se aleja notoriamente del estándar mínimo de profesionalidad y de calidad en la prestación de sus servicios, causando al consumidor un daño, todo lo que perfila a un proveedor que a lo menos es negligente en cumplir sus obligaciones que se consagran en la LPC.

**SEPTIMO:** Que a fojas 36 vuelta consta estampado de la señora Receptora del Tribunal, que da cuenta de la notificación válida de la denuncia a la denunciada, por intermedio de su representante.

**OCTAVO:** Que a fojas 58 tuvo lugar el comparendo decretado en la causa con la asistencia de todas las partes. El denunciante ratifica la denuncia y solicita se dé lugar a ella. La denunciada contesta la denuncia por escrito, solicitando que la misma se entienda formar parte del comparendo.

La contestación de la denuncia rola a fojas 47. En ella se solicita el rechazo de la denuncia presentada, con costas. Indica que en cuanto al timbre de la factura, la imputación del denunciante resulta no ser efectiva, pues el juego de living estaba en exhibición, esto es, en la sala de ventas y era el último que quedaba, es decir, no estaba en bodega, siendo falso que el juego de living, para efecto de su entrega, se haya traído desde la bodega, y así lo reconoce el propio denunciante en su relato. Asimismo, el timbre a que se hace referencia no se usa ni se mantiene en bodega. Explica que el denunciante omite mencionar que todo ocurrió en su presencia, esto es, la elaboración de la factura, la colocación del timbre, y la envoltura del juego de living en el film o plástico transparente. Agrega que como se lee de la denuncia, ésta se sustenta en una circunstancia puntual, cual es, que el timbre que figura en la factura (art. 14 Ley N° 19.496) fue puesto en la bodega, después de la firma de la factura, bodega desde la cual se trajo el juego de living. Reitera que la imputación que se formula no es efectiva, pues el producto se encontraba en exhibición, esto es, en la sala de ventas, siendo el último que quedaba, por ende siendo falso el sustento de la querrela; la misma no puede prosperar. Respecto de la rotura del sillón, indica que de lo relatado por el denunciante, no sólo no hay defecto de construcción, sino que hasta

la rotura del sillón, el juego de living sirvió para el uso que le es propio, por ende, la rotura se produce debido a un uso inadecuado. Por lo demás, como el mismo denunciante lo reconoce, se trata de un mueble que estaba en exhibición. Afirma que es un hecho público y notorio que las personas se sientan en los sillones en exhibición sin ninguna restricción, es decir, antes del uso que le dio el denunciante al juego de living, lo usaron decenas de personas en la sala de ventas, pues se trataba de un mueble absolutamente apto para su uso normal. Finalmente desconoce que un empleado de la empresa haya sacado o retirado la tela o sello del sillón, pues el funcionario que acudió al domicilio constató que la tela que va por debajo del mueble ya había sido retirada por el cliente.

**NOVENO:** Que a fojas 118 continúa el comparendo decretado en la causa con la asistencia de la denunciada, el SERNAC y en rebeldía del denunciante. El SERNAC solicita que se tengan por acompañados con citación de la contraria, los documentos señalados en el primer otrosí de la presentación de fojas 24 y siguientes. La denunciada acompaña en la audiencia los documentos singularizados a fojas 118 y rolantes de fojas 112 a 117.

**DECIMO:** Que el denunciante rinde testimonial en la causa, deponiendo en su favor, don Alejandro Fernando Díaz Cabezas y doña Daniela Henríquez Huaiquifil, a fojas 119 y 122, respectivamente. El primer testigo en lo pertinente consigna: *"La fecha exacta no la recuerdo, fue hace dos años el jefe de sala me llama para ir al domicilio de un cliente que tiene problema con un sillón y voy a verificar. Me hace llegar una fotocopia de la compra para conectarle y voy en la tarde y entrando al domicilio el sillón está patas para arriba, no tiene la parte de abajo que protege el sillón, el cliente la había sacado y le preguntó y me dice que lo sacó porque escuchó que estaba quebrado y quería saber que parte estaba quebrada y le hice saber que eso no se hacía. Verifico que estaba quebrado el palo principal y me retiro del lugar indicando que informará y que la empresa se comunicará con él."* La segunda testigo declara: *"Me enteré de la situación el día del reclamo en sala de ventas a lo que procede que se envíe al técnico don Alejandro al domicilio del cliente, hace una observación de los daños de lo que el cliente reclama y me entero del caso a lo cual se analiza respecto si procede o no lo que él solicita, que es la devolución de dinero y siguiéndonos por las reglas en fondo procedía al no cambio y luego estamos en esta situación judicial."*

**DECIMO PRIMERO:** Que a fojas 130 tuvo lugar la absolución de posiciones efectuada por el representante de la denunciada, don Ernesto Landolt González, al tenor del pliego de fojas 129.

**DECIMO SEGUNDO:** Que en la presente causa, don Miguel Pinto Orrego denuncia al proveedor, SANCHEZ Y SANCHEZ LIMITADA, por infringir diversos artículos de la Ley N° 19.496, a saber: artículo 3° inciso 1° letras b); artículo 14; artículo 20; y artículo 23 inciso 1°, solicitando de acuerdo a la fundamentación que expone latamente, que el tribunal condene al proveedor al máximo de las multas que la ley indica, con costas. Que son hechos de la causa: **uno)** Que con fecha 07 de junio de 2019, el denunciante adquirió en las dependencias de la denunciada un juego de living que se encontraba en exhibición; **dos)** Que el valor original del juego de living era de \$550.000 pesos, pero por tratarse de un producto que se encontraba con detalles de suciedad y un pequeño piquete en una esquina el producto fue vendido en la suma de \$499.000 pesos; **tres)** Que dos meses y medio posteriores a la venta uno de los sillones sufre una ruptura; y **cuatro)** Que al concurrir a la empresa se le manifiesta que el sillón no contaba con garantía, por tratarse de producto no sujeto a cambio, devolución ni garantía conforme al artículo 14 de la LPC.

Conforme a lo expuesto, y en base a la prueba rendida, y acorde a las normas de la sana crítica, corresponde hacerse cargo de determinar, cada una de las infracciones alegadas por el denunciante, y por las cuales se persigue sancionar a la denunciada.

Artículo 3º inciso 1º letra a) y b): La norma citada expresa que: "*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."*

A este respecto es no es posible concluir que la denunciada haya infringido la norma en cuestión, toda vez, que dicha disposición no establece obligación alguna para los proveedores. Que cualquier conducta infraccional importa una acción u omisión de un proveedor, de transgredir o quebrantar una ley. En este caso concreto, se debe tener en consideración que el artículo citado no establece, como se ha dicho una obligación particular para los proveedores, pues se trata de una norma genérica, que no hace más que indicar derechos y deberes básicos de los consumidores, para la aplicación de la LPC. Tan así es, que la norma se encuentra bajo el Título I, denominado: "Ambito de Aplicación y definiciones básicas". En definitiva no resulta razonable aceptar que se pueda transgredir una norma que sólo se refiere al reconocimiento de un derecho en particular. Más aún, teniendo en consideración que el párrafo 5º del Título II de la LPC se refiere concretamente a la responsabilidad por incumplimiento o quebrantamiento de la ley.

Artículo 14º: Indica la Ley en esta norma que: "*Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.*

*El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto."*

Que a este respecto cabe indicar que no se encuentra acreditada la infracción denunciada, toda vez, que según reconoce el propio denunciante, el producto adquirido se encontraba exhibido en la sala de venta, afirmando, incluso, que por esa circunstancia de rebajó el precio original por pequeños detalles que presentaba uno se los sillones. Que debe desestimarse las alegaciones del denunciante y del Sernac, en cuanto a que el proveedor no cumple con el deber de informar previo al acto de compra las características de segunda selección del producto, toda vez, que recayendo el peso de la prueba en el denunciante, éste no aporta prueba alguna que establezca la convicción que con posterioridad al acto de consumo se le informó de que el producto no contaba con garantía por tratarse de un producto en exhibición. Lo cierto es que la norma en cuestión establece que es deber del proveedor informar de manera expresa las circunstancias de que el producto ofrecido se vende con alguna deficiencia o usado, lo cual claramente acontece con el timbre estampado en la factura de venta, en la cual claramente se mencionada que se trata de un producto sin cambio ni devolución ni garantía en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 19.496, factura que aparece firmada incluso por el propio consumidor. Así, son hechos indesmentibles que el consumidor tenía pleno conocimiento, por haber sido informado de aquello, de que la compra del juego de living consistía en un producto con algunas deficiencia, por haber estado un período de seis meses exhibido en la sala de ventas, y de que recibió la aludida factura con el timbre de producto revisado, sin cambio ni devolución, lo que

ratifica la testigo de la denunciada, Henríquez Huaiquifil a fojas 123. Que en el evento de que el timbre que alude el consumidor hubiese sido estampado con posterioridad a la venta, quedaba al alternativa para el consumidor, de no retirar el producto, cosa que no aconteció y que demuestra su complacencia con los términos en los cuales se producto el acto de comercio que cuestiona. En definitiva el denunciante no rinde prueba suficiente que acrediten los hechos en que fundamenta su denuncia,

Por lo demás, y teniendo presente lo expuesto por el autor don Adrián Schopf Olea, en su artículo sobre la buena fe contractual como norma jurídica (En revista Chilena de Derecho Privado N° 31. Santiago, Dic 2018): *"El estándar de conducta es el estándar del contratante leal y honesto, el que esencialmente implica honrar la confianza que supone la especial relación de intercambio y cooperación que subyace al contrato, de modo de no comportarse abusivamente y no defraudar las legítimas expectativas de comportamiento de la parte contraria, en atención a la finalidad económica o el propósito práctico que subyace la convención."*

En este contexto y teniendo presente que la buena fe es un principio rector de las relaciones jurídicas, la misma debe presumirse también en el ámbito del derecho del consumidor, y en el caso denunciando no existen antecedentes relevantes ni suficientes que permitan establecer la mala fe de la empresa, como tampoco la existencia de una conducta abusiva respecto del consumidor.

Artículo 20 inciso 1°: *"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 o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada."*

Que no resulta aplicable la presente disposición, toda vez, que como ha quedado mencionado, la venta se efectuó al amparo del citado artículo 14 de la LPC, lo que exime al proveedor de la obligación contenida en el artículo 20 del mencionado cuerpo legal, pues tal hecho fue debidamente informado y aceptado por el cliente.

Artículo 23 inciso 1°: *"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."*

A este respecto claramente corresponde rechazar la infracción, toda vez, que no se cumple con el supuesto legal que la norma contempla. Efectivamente, no ha resultado probado, por parte del denunciante ni del Sernac, la negligencia, ni menos el menoscabo directo a algún consumidor en particular. No obstante, la controversia que puede existir en la doctrina para calificar la responsabilidad infraccional de la ley del consumidor como objetiva o subjetiva, y de que se sigue una práctica mayoritaria de aceptar la responsabilidad objetiva, lo cierto es que existen ciertas excepciones, donde claramente el legislador ha exigido una prueba de subjetividad, como sería el caso del inciso 1° del artículo 23, al expresar que el proveedor debe actuar "negligentemente". La importancia de esta discusión no deja de ser relevante, toda vez, que frente a una norma de responsabilidad objetiva no resulta necesario acreditar el dolo o la culpa del proveedor, en cambio, frente a una norma infraccional de responsabilidad subjetiva, se hace necesario e indispensable, acreditar, por quien la alega, la responsabilidad culposa o dolosa del proveedor.

### **III.- En la parte civil:**

**DECIMO TERCERO:** Que a fojas 7 don MIGUEL ANGEL PINTO ORREGO, ya individualizado, viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor SANCHEZ Y SANCHEZ LIMITADA, Rut N° 96.620.660-8,

representado por don Ernesto Landolt González, ambos con domicilio en Manzana 7 de la Zona Franca de la ciudad Punta Arenas. Estima que por economía procesal da por reproducido los antecedentes expuestos en la denuncia que dio origen a la presente causa. Indica que los hechos referidos le han causado los siguientes perjuicios: **a) Daño Emergente:** La suma de \$499.000 pesos, representado por el valor del juego de living adquirido; y **b) Daño Moral:** La suma de \$600.000 pesos, correspondiente a las incomodidades en su hogar por no tener el juego de living, además del daño emocional, pues juntó su dinero para poder adquirir dicho producto y no ha podido disfrutarlo y por las molestias de que la empresa no le ha dado ninguna solución

**DECIMO CUARTO:** Que a fojas 58 tuvo lugar el comparendo decretado en la causa con la asistencia de ambas partes. El demandante ratifica la demanda en todas sus partes. La demandada contesta por escrito la demanda, solicitando que la contestación forme parte de la audiencia. Que dicha contestación rola a fojas 42, siendo del mismo tenor que la contestación de la querrela infraccional. Que la audiencia de prueba continúa a fojas 118, con la asistencia de la demandada y en rebeldía del demandante.

**DECIMO QUINTO:** Que atendido lo resuelto en la parte infraccional de la presente sentencia no se dará lugar a la demanda civil deducida a fojas 7, en cuanto condenar a la demandada al daño material y daño moral demandados, por no haberse configurado infracción alguna a las normas de la Ley N° 19.496.

**Y LO DISPUESTO** en los artículos 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 17 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos 14, 12, 23, 50 y 61 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE DECLARA:**

**I.- EN CUANTO A LAS TACHAS:**

**SE RECHAZAN** las tachas deducidas por el SERNAC a fojas 119 y 122.

**II.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL:**

**SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta a fojas 5 por don MIGUEL ANGEL PINTO ORREGO, según se ha dicho en el considerando décimo segundo de esta sentencia.

**III.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:**

**SE RECHAZA** la demanda civil interpuesta a fojas 7 por don MIGUEL ANGEL PINTO ORREGO.

**IV.- EN CUANTO A LAS COSTAS:**

Que no se condenas en costas al demandante, por haber tenido motivo plausible para litigar.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula. **ARCHIVASE** en su oportunidad, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol N° **5.099-A-2019**

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó doña Sandra Alvarez Bahamonde, Secretaria.

*Sandra Alvarez Bahamonde*