

Santiago, veinticuatro de junio de dos mil veintiséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia apelada de trece de enero de dos mil veintidós, del Primer Juzgado de Policía Local de La Florida, escrita a fojas 61 y siguientes; con excepción de sus considerandos sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo y undécimo, que se eliminan.

Y TENIENDO, EN SU LUGAR Y ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que don Juan Felipe Araya Allendes dedujo querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Full Bike Chile S.A., fundadas en infracciones a los artículos 3 letras b) y e), 20, 21, 23 y demás disposiciones pertinentes de la Ley N° 19.496, sosteniendo que adquirió una bicicleta marca Mérida Big Nine 7000 por la suma de \$3.400.000, la cual presentó fallas de funcionamiento a escasos días de su adquisición, particularmente en la horquilla y sistema de bloqueo delantero, defectos que fueron oportunamente comunicados al proveedor y que jamás fueron solucionados satisfactoriamente.

SEGUNDO: Que la sentencia recurrida rechazó tanto la acción infraccional como la demanda civil, estimando que los derechos derivados de la garantía legal fueron ejercidos una vez expirado el plazo de tres meses contemplado en el artículo 21 de la Ley N° 19.496, en su texto entonces vigente.

TERCERO: Que el recurso de apelación sostiene, en síntesis, que la decisión impugnada incurre en error al considerar únicamente la fecha del ingreso formal de la bicicleta al servicio técnico el día 4 de diciembre de 2021, omitiendo que los desperfectos fueron denunciados por el consumidor dentro del plazo legal, específicamente el 23 de agosto de 2021 y nuevamente el 19 de octubre de 2021, oportunidades en que requirió la intervención del proveedor para solucionar las fallas detectadas.

CUARTO: Que de la boleta electrónica N° 67145, acompañada a fojas 1, consta que el actor adquirió el producto el día 11 de agosto de 2021 por la suma de \$3.400.000.-

Asimismo, de las comunicaciones electrónicas, mensajes acompañados por el denunciante y declaraciones prestadas en autos, aparece acreditado que el consumidor comunicó al proveedor la existencia de ruidos anormales, problemas de funcionamiento de la horquilla y deficiencias en el sistema de bloqueo ya el día 23 de agosto de 2021, esto es, apenas doce días después de la compra, ingresando la bicicleta a revisión por instrucción del propio proveedor.

QUINTO: Que, por consiguiente, la controversia no puede resolverse únicamente atendiendo a la fecha del último ingreso del producto al servicio técnico, pues los antecedentes demuestran que el consumidor activó



oportunamente los mecanismos de postventa y garantía respecto de los mismos desperfectos cuya persistencia -posteriormente- motivó la presente acción.

A juicio de esta Corte, la interpretación efectuada por el sentenciador de primer grado desconoce la finalidad protectora de la Ley N° 19.496 y vacía de contenido el derecho contemplado en el artículo 20 letra e) del citado cuerpo legal, disposición que precisamente regula la hipótesis en que, luego de una primera intervención técnica, subsisten las deficiencias o vuelven a manifestarse los mismos desperfectos.

SEXTO: Que la prueba rendida permite tener por acreditado que las fallas denunciadas por el consumidor no fueron eficazmente corregidas.

En efecto, la propia orden de servicio N° 98765, a fojas 2 de autos, emitida por la denunciada al recibir nuevamente la bicicleta, registra expresamente como observaciones: “no bloquea” y “aro delantero con un defecto”, constatándose de este modo la persistencia de problemas cuya existencia venía siendo reclamada por el actor desde meses antes.

SÉPTIMO: Que la denunciada sostuvo que el producto se encontraba fuera de garantía y que los daños obedecían al uso dado por el consumidor. Sin embargo, no rindió prueba técnica suficiente que permitiera establecer que los desperfectos originalmente denunciados obedecieran a una utilización incorrecta del producto o a una causa exclusivamente imputable al usuario.

Por el contrario, los antecedentes demuestran que los problemas de funcionamiento fueron advertidos a muy breve tiempo de efectuada la compra y persistieron pese a la intervención técnica realizada por el propio proveedor.

OCTAVO: Que la Ley N° 19.496 impone al proveedor el deber de suministrar bienes aptos para el uso al cual ordinariamente están destinados y de responder frente a defectos que afecten la calidad, seguridad o idoneidad del producto.

La aparición temprana de fallas en una bicicleta supuestamente diseñada y optimizada para mejorar el rendimiento deportivo, adquirida por un precio considerable y destinada precisamente a la práctica deportiva para la cual fue comercializada, constituye un incumplimiento de los estándares de calidad e idoneidad de los productos exigidos por la legislación de protección al consumidor.

NOVENO: Que, además, los antecedentes del proceso revelan una prestación deficiente de los servicios de postventa requeridos oportunamente por el consumidor y proporcionados por la denunciada.

En efecto, la empresa recibió el producto para su revisión y posteriormente comunicó la existencia de daños estructurales adicionales cuya presencia no aparece consignada en la orden de ingreso respectiva; circunstancia que, a lo



menos, evidencia una gestión negligente e incompatible con el estándar de profesionalidad que cabe exigir a un proveedor especializado.

DÉCIMO: Que los hechos establecidos configuran infracción a los artículos 3 letra b) y e), 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, desde que el consumidor no recibió una solución efectiva frente a defectos oportunamente denunciados y sufrió menoscabo derivado de deficiencias en la información, calidad e idoneidad del bien adquirido y en la atención de postventa proporcionada por la denunciada.

UNDÉCIMO: Que, en consecuencia, la querrela infraccional deberá ser acogida. Y, atendido las reglas y criterios pertinentes dispuestos en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, la naturaleza de la infracción, la entidad del incumplimiento acreditado, el valor del producto involucrado y la necesidad de que la sanción cumpla adecuadamente sus fines preventivos y disuasivos, se impondrá a la denunciada una multa fijada prudencialmente en veinte unidades tributarias mensuales, cantidad que se sitúa dentro de un rango medio de la sanción potencialmente aplicable.

DUODÉCIMO: Que establecida la responsabilidad infraccional de la denunciada, corresponde examinar la acción civil deducida conjuntamente.

DECIMOTERCERO: Que el daño emergente reclamado asciende a la suma de \$3.400.000, correspondiente al precio pagado por el producto.

Dicho perjuicio aparece suficientemente acreditado con la boleta electrónica de compra N° 67145 acompañada al proceso a fojas 1 y guarda relación directa e inmediata con el incumplimiento verificado, toda vez que el bien adquirido presentó defectos de entidad que impidieron al consumidor obtener la utilidad legítimamente esperada de él.

DECIMOCUARTO: Que, en cuanto al daño moral reclamado, si bien los antecedentes del proceso permiten inferir que el actor pudo haber experimentado las molestias, incomodidades y contratiempos normalmente asociados a la adquisición de un producto que no satisfizo plenamente las expectativas depositadas en él y a las gestiones posteriores destinadas a obtener una solución por parte del proveedor, tales circunstancias, por sí solas, no resultan suficientes para configurar el perjuicio extrapatrimonial cuya indemnización se pretende.

En efecto, conforme a las reglas generales sobre la responsabilidad civil, corresponde a quien reclama la reparación acreditar no sólo la existencia del daño, sino también su entidad y magnitud, exigencia que no aparece satisfecha en la especie. Del examen de los antecedentes incorporados al proceso no se advierte la producción de prueba específica, objetiva o concreta destinada a demostrar una afectación de carácter moral que exceda las meras molestias o inconvenientes inherentes al incumplimiento denunciado, ni tampoco elementos que permitan a



este tribunal determinar prudencialmente la extensión del perjuicio alegado o efectuar una valoración económica del mismo.

Por consiguiente, no habiéndose acreditado de manera suficiente la efectividad del daño moral demandado ni los antecedentes necesarios para su adecuada cuantificación, la pretensión indemnizatoria deducida por este concepto deberá ser desestimada.

DECIMOQUINTO: Que, al no haber sido completamente vencida, no se impondrán costas a la querellada y demandada civil.

Por las consideraciones precedentes y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º, 20, 21, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496; Ley N° 18.287; artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se decide que:

Se revoca la sentencia apelada de trece de enero de dos mil veintidós, del Primer Juzgado de Policía Local de La Florida, escrita a fojas 61 y siguientes; y, en su lugar, se declara que:

I. Se acoge la querrela infraccional deducida por don Juan Felipe Araya Allendes en contra de Comercial Full Bike Chile S.A.; y, en consecuencia, se condena a Comercial Full Bike Chile S.A., en su calidad de autora de infracción a los artículos 3 letra b) y e), 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, al pago de una multa de veinte unidades tributarias mensuales (20 UTM), a beneficio fiscal.

II. Se acoge parcialmente la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en autos; y, en consecuencia, se condena a Comercial Full Bike Chile S.A. a pagar al demandante la suma de \$3.400.000 (tres millones cuatrocientos mil pesos) únicamente por concepto de daño emergente; y se rechaza la demanda civil en cuanto persigue indemnización por daño moral.

III. Que las cantidades indicadas deberán pagarse reajustadas conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) entre la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y su pago efectivo, devengando además interés corrientes para operaciones reajustables desde que el deudor incurra en mora.

IV. Que cada parte soportará sus costas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del abogado integrante señor Rafael M. Plaza Reveco.

Rol N° 2608-2023 Policía Local.

Pronunciado por la Decimocuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los ministros señor Juan Ángel Muñoz López, señor Mauricio Olave Astorga y abogado integrante señor Rafael Plaza Reveco.





Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPWUCMVUTXN

Pronunciado por la Decimocuarta (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Juan Angel Muñoz L., Mauricio Alejandro Olave A. y Abogado Integrante Rafael Mauricio Plaza R. Santiago, veinticuatro de junio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a veinticuatro de junio de dos mil veintiseis, 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>

Código: XPWUCMVUTXN