Santiago, diecisiete de septiembre de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, salvo sus considerandos 7° y 12°, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, en estos autos doña Andrea del Carmen Vielma Ríos interpuso querella y demanda civil por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la Empresa Wom S.A., por negarse a la solicitud de cambio o devolución del dinero, respecto de un equipo de telefonía móvil Samsung modelo A11 comprado con fecha 12 de noviembre de 2020, por error, en la creencia que se trataba del modelo A31.

Por su parte, Wom S.A. solicitó el rechazo de la querellada y demandada civil, argumentando -en síntesis- que, si bien su parte reconoció a la actora su derecho a retracto, el mismo sólo podía ser ejercido siempre que el producto cumpliera con una condición mínima, cual es que su embalaje se encontrare intacto, según consta en la política de devolución de productos, lo que no se cumple en la especie, por cuanto la demandante reconoce que al concurrir a devolver el equipo al día siguiente a la compra, éste no tenía el termo sellado original, plástico que fue retirado por el ejecutivo de ventas al momento de efectuar la entrega del teléfono, según se señala en la propia demanda.

Segundo: Que, de lo anterior, queda en evidencia, en primer lugar, que la empresa denunciada no discute que la actora tenía el derecho a retractarse de la compra, sino que únicamente controvierte que no se cumplieron las condiciones exigidas para ejercer el derecho a retracto, referidas a que el equipo mantuviera su termo sellado original.

Tercero: Que, sin embargo, la proveedora no acreditó en autos que le hubiese informado a la consumidora, al momento de la compra que, para ejercer el derecho a retracto, la caja del equipo debía mantener su termo sellado, como tampoco demostró que el ejecutivo que realizó la venta presencial, le hubiese informado a la clienta que el retiro del envoltorio efectuado en el instante de la entrega, impidiera ejercer con posterioridad el derecho a solicitar el cambio del producto o la devolución del precio.

En efecto, Wom S.A. se limitó a acompañar al proceso, a fojas 108 a

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

Código: YTSWCYTCLWX

115, las políticas de devolución de productos y dinero, entre las cuales se consigna que el derecho a retracto de equipo de telefonía, sólo se acepta con termo sellado original y su caja en buen estado, documento que, sin embargo, resulta insuficiente para acreditar el cumplimiento del deber de entregar información veraz y oportuna al consumidor sobre las condiciones de contratación y en particular, de los requisitos para solicitar el cambio del producto o la devolución del precio, por cuanto no se acompañó prueba alguna que dé cuenta de la entrega de dicho documento, deber de información que resultaba especialmente exigible en la especie, desde que la compra se hizo de manera presencial, mediante la atención directa de un ejecutivo de ventas, sobre quien recaía la mentada obligación de informar al consumidor.

Cuarto: Que, en este sentido, lo relevante en la especie no es el motivo que llevó a la consumidora a comprar un modelo de equipo que no era el que necesitaba, sino que, frente a la solicitud de cambio de producto o devolución de precio, la proveedora negara el derecho de retracto, sin haberle informado previo a la entrega del móvil, las condiciones requeridas para su ejercicio.

Lo anterior, revela una clara infracción no sólo al artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, sino muy especialmente a lo dispuesto en letra b), que establece 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.

También se infringe el artículo 12 de la citada ley, por cuanto al negar el derecho a retracto sin informar las condiciones requeridas para su ejercicio, se quebrante el deber de todo proveedor de bienes o servicios de 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. Dicho de otro modo, al no informar previamente a la consumidora que el equipo debía mantener su termo sellado para solicitar su cambio o devolución del precio, la proveedora no podía negar el ejercicio de este derecho, so pena de infringir las condiciones señaladas al momento de la entrega, dentro de las cuales no se encontraba la antes precisada.

De igual modo, también se infringe el artículo 23 de la ley, por cuanto

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

Código: YTSWCYTCLWX

se demostró que la proveedora fue negligente en el cumplimiento del deber de informar las condiciones del derecho de retracto, lo que le produjo un menoscabo al consumidor, al verse impedido de obtener el cambio del producto o la devolución del precio pagado, perjuicio que en este caso se agravó desde que, según consta en correo electrónico originado en la propia empresa denunciada, que rola a fojas 30, ante la negativa al cambio o devolución, la clienta dejó el equipo en la tienda, el que, en consecuencia, desde el día siguiente a la compra, se ha mantenido en poder de la proveedora, sin que ésta última haya intentado siquiera insistir en la entrega del móvil.

Quinto: Que, por último, cabe señalar que esta Corte concuerda tanto con el monto de la multa impuesta como con la suma única de $280.000, fijada por concepto de reparación del daño emergente y del daño moral por cuanto, respecto del primer rubro indemnizatorio, como ya se consignó, el equipo fue devuelto por la clienta, sin que conste la restitución del precio pagado por la suma de $107.879, de que da cuenta la boleta electrónica de fojas 125; y respecto del daño moral, si bien este tipo de perjuicio debe ser probado como todo daño, su existencia puede colegirse mediante presunciones y acorde al principio de normalidad, de las circunstancias en las que ocurre el hecho y, en la especie, es evidente que la negativa de la proveedora a efectuar el cambio del producto o la devolución del precio, produjo una profunda frustración en la consumidora, considerando que el equipo se encontraba nuevo y que no se le informó la condición requerida para el retracto, todo lo cual justifica sobradamente la regulación prudencial del daño moral en la exigua suma antes consignada, sin que existan razones que justifiquen la reducción de la multa y la indemnización, lo que lleva a descartar la petición subsidiaria del apelante.

Sexto: Que, por último, si bien en el escrito de apelación, se señala que el fallo efectúa una “incorrecta aplicación de los intereses, reajustes y costas”, dicha afirmación no se encuentra desarrollada en el libelo recursivo, por lo que, al carecer de fundamentos de hecho y de derecho, la misma ha de ser rechazada.

Por estas consideraciones y lo dispuesto, además, en los artículos 14, 32 y siguientes de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de

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

Código: YTSWCYTCLWX

catorce de febrero de dos mil veintitrés, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Estación Central en la causa Rol 74.669-2022, ocho de noviembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 153 y siguientes, **con costas** del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro Pedro Caro Romero.

Rol Corte 2490-2023 Policía Local

Pronunciada por la ***Octava Sala*** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Pedro Caro Romero e integrada, además, por el ministro señor Rodrigo Schnettler Carvajal y la abogada integrante señora Magaly Correa Farías.

Pedro Salvador Jesús Caro Romero
Ministro
Corte de Apelaciones
Diecisiete de septiembre de dos mil veintiséis
11:30 UTC-3

Rodrigo Ignacio Schnettler Carvajal
Ministro
Corte de Apelaciones
Diecisiete de septiembre de dos mil veintiséis
11:31 UTC-3

Magaly Carolina Correa Farías
Abogado
Corte de Apelaciones
Diecisiete de septiembre de dos mil veintiséis
10:35 UTC-3

Mindy Cristina Villar Simon
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Diecisiete de septiembre de dos mil veintiséis
11:56 UTC-3

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

Código: YTSWCYTCLWX

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Pedro Salvador Jesus Caro R., Rodrigo Ignacio Schnettler C. y Abogada Integrante Magaly Carolina Correa F. Santiago, diecisiete de septiembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a diecisiete de septiembre 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: YTSWCYTCLWX