

Corte Suprema, 15 de enero de 2018

Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.

Rol N°	36734-2017
Recurso	Queja
Resultado	Acogido
Voces	Responsabilidad civil, indemnización de perjuicios, daño emergente, daño moral.
Normativa relevante	Artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N°19.496

Resumen

Orlando Isidoro Novoa Vargas interpuso querrela en contra de Microgeo S.A. por supuestas infracciones a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N°19.496. Dicha acción tiene por antecedente la compraventa efectuada por el demandante el 15 de marzo de 2015 de un equipo de topografía GPS de origen italiano Stonex 69 III Plus. El mencionado equipo no pudo ser utilizado pues no funcionaba. Posteriormente, se llevó el equipo para su revisión o reparación, pero, al ser devuelto al demandante, seguía sin funcionar. Al exigir la devolución del precio del producto, recibió una respuesta negativa de Microgeo S. A. quienes solo le ofrecieron revisar nuevamente el equipo.

La acción fue tramitada ante el 2° Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, quien decidió que no procedía la concurrencia de daño moral ni daño emergente. Luego, la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, conociendo de un recurso de apelación intentado por la parte demandante, revocó el fallo condenando a la parte demandada a pagar la suma de \$11.445.488 por daño emergente, y la suma de \$4.000.000 por daño moral.

La parte demandada interpuso recurso de queja en contra de integrantes de la Primera Sala de la Corte de Apelaciones del Puerto Montt alegando que los sentenciadores se alejaron de los antecedentes probatorios al fundamentar su decisión, incurriendo en un abuso grave del derecho.

La Corte Suprema al conocer del recurso, lo acoge y establece que los antecedentes de la causa no son suficientes para acreditar el daño moral con lo cual modifica ese apartado, pero confirma el fallo de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt en la determinación del daño emergente. Con lo cual Microgeo S. A. es condenada a pagar la suma de \$11.445.488.

Hechos

Don Orlando Isidoro Novoa Vargas compró a Microgeo S. A. el equipo de topografía GPS de origen italiano Stonex S9 III Plus, con fecha 15 de marzo de 2015, dicho equipo no pudo ser utilizado pues no se logró hacerlo funcionar. Si bien se vendió como un producto nuevo, se trató de un producto usado que contaba con la falta de una serie de piezas, junto con otros defectos.

Considerando que supuestamente se trataba de un equipo nuevo, que los discos de respaldo del instrumental (CD) encada kit estaban vacíos sin ninguna información, faltando además los siguientes elementos: trípode de madera, jalón de fibra de carbono, bracket para conectar la libreta al jalón, software de post proceso magnet office y capacitación, elementos que fueron entregados con posterioridad.

Pese a que los equipos fueron remitidos para su revisión o reparación a Santiago y devueltos por la parte demandada, el demandante seguía sin poder hacerlos funcionar para la finalidad que fueron fabricados y adquiridos, esto es, trabajo de topografía.

El demandante exigió devolución del precio pagado recibió una respuesta negativa pues, que, respecto a la anulación de la compra y devolución del dinero, la gerencia indicó que no hay un motivo técnico que valide ante sus auditores y contralores dicha solicitud, ya que el equipo se encuentra perfectamente.

El equipo continuó presentando problemas sin funcionar apropiadamente, siendo el último correo de la parte vendedora de fecha 3 de marzo de 2016, en donde le ofrecía al demandante que mandara sus equipos para ser evaluados y revisados.

Cuestión jurídica

Le correspondió analizar a la Corte la procedencia de indemnización de perjuicios por daño emergente y por daño moral, tal como lo resolvieron los recurridos.

Decisión

“QUINTO: Que en cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios por el daño moral, debe considerarse que aquél debe ser probado por quien lo reclama porque de acuerdo a la normativa que reglamenta la responsabilidad civil, el daño constituye un presupuesto para que ella se genere, de manera que si éste falta no hay responsabilidad. En este orden de razonamientos, quien pretenda beneficiarse con la aplicación de tal preceptiva deberá acreditar sus supuestos y uno de ellos es el daño.

SEXTO: Que en la misma línea de fundamentación, es preciso considerar que no hay disposición legal alguna que exima de la prueba a quien reclame el daño moral.

SÉPTIMO: Que además es del caso recordar que para que el daño -incluso el moral- sea indemnizable se requiere que sea cierto, esto es, que sea real y no hipotético. No hay otro método en nuestro ordenamiento jurídico para obtener que este requisito se cumpla, que no sea el de su demostración por los medios de prueba aceptados por la ley. En efecto, es la prueba la que garantiza que el juzgador se haya convencido acerca de la verdad de las proposiciones de las partes de un proceso.

OCTAVO: Que, en torno al daño moral demandado, lo cierto es que no existe en autos prueba suficiente que permita tener por acreditada la existencia de este tipo de menoscabo. En efecto, la sola consideración de las contrariedades o disgustos que la situación producida pudo haber ocasionado al actor, conforme a los relatos de los testigos, no puede constituir un antecedente con aptitud bastante como para permitir estimar demostrado que efectivamente éste sufrió un daño, un deterioro, esto es, algo más que la simple molestia que puede provocar una situación desagradable, por mayor que sea ese desagrado.

NOVENO: Que, en consecuencia, dado que en la especie no se acreditó la existencia del daño moral demandado, sino que sólo una mera molestia o desagrado por la conducta observada por el proveedor, debe concluirse que al otorgar la indemnización por dicho concepto alterar, se ha incurrido en grave falta o abuso que debe ser enmendada por esta vía, desde que esta condujo al otorgamiento de una suma de \$ 4.000.000 para la reparación de un perjuicio cuya efectividad no se probó (...).”

Comentario

La decisión tomada por la Corte Suprema es de gran valor en materia de los derechos de los consumidores, pues versa acerca de la institución del daño y de sus derivados. Dicha institución es de inmensa importancia práctica, dado que muy frecuentemente las acciones, sean de interés individual o colectivo, tocan el punto de la indemnización de perjuicios, y como bien dice en el su fallo la distinguida Corte, el daño es uno de los presupuestos para que opere la responsabilidad, y, en consecuencia, proceda la indemnización de perjuicios.

La Corte nos recuerda que cuando se habla de daños en materia de derecho de consumo, quien alega el daño debe ser el encargado de probar su existencia, dado que no existe regla alguna que lo exima, y, además, el daño debe ser cierto, es decir, real y no hipotético, no siendo una excepción el daño moral. Esto suele ser problemático tratándose específicamente del daño moral, pues como es sabido, el daño moral se fundamenta en el sufrimiento, la afectación psicológica y espiritual.

Que, atendiendo la explicación anterior, la Corte hace bien en distinguir el daño moral de las meras molestias que conlleva la situación de estar frente a un incumplimiento, pues de lo contrario todo incumplimiento tendría como consecuencia la existencia de daño moral. Por tanto, para el criterio de la corte, acreditar el daño moral requiere de un estándar mayor, estándar que no siguió la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, pues consta en el fallo de la corte antes mencionada que acreditaron el daño moral únicamente con testimonios que mencionaban el mal estado de ánimo del demandante, lo cual en realidad corresponde a una mera molestia.

Gracias a este fallo podemos entender que el daño moral no se acredita con meras molestias productos del incumplimiento, caer en el error de no hacer la distinción como fue el caso de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, produce consecuencias negativas para quienes se encuentran del otro lado de la relación contractual, es decir, los proveedores, pues que tribunales acrediten de manera tan laxa el daño moral, potencialmente se presta para abusos, los cuales se pueden evitar.