

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de noviembre de dos mil veinticuatro.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su fundamento Décimo Sexto, que se elimina.

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

Primero: Que el daño moral alegado por la demandante, en cuanto al supuesto menoscabo en su integridad psíquica o espiritual provocado por el agobio e incertidumbre en la no recepción de la encomienda con los productos adquiridos en el extranjero, y la pérdida de tiempo, frustraciones y otras molestias, agravado por la imprecisión en la información proporcionada por la empresa contratada para solucionar el problema suscitado, requiere ser acreditado en autos a través de medios legales de prueba específicos, sin que se pueda presumir afirmando su existencia objetiva.

En efecto, para que el adjudicador pueda cuantificar prudencialmente el bien no patrimonial afectado, que amerite una reparación o compensación económica del daño moral, como presupuesto de la responsabilidad civil, es indispensable que sea probado fehacientemente.

Segundo: Que no existe evidencia alguna rendida en el proceso que permita establecer la existencia de los perjuicios pretendidos por la actora ni su valoración, estimando insuficiente lo reclamado a título de daño moral como consecuencia de una simple molestia, perturbación o desagrado propio de todo incumplimiento contractual.

Desde luego, no todo incumplimiento contractual genera un daño *moral per se*, esto es, a todo evento, por lo que el *onus probandi* de su existencia cierta, real y concreta recae



precisamente en la demandante, no siendo indemnizables el perjuicio hipotético o eventual.

Tercero: Que, por último, aunque el artículo 3 letra e) de la Ley Nro. 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, autorice la reparación de los daños morales en los casos de incumplimiento a la normativa allí indicada, ello no implica un derecho a una indemnización “automática” por tal concepto sino que obliga a revisar siempre la procedencia de esa partida en estricta relación con el contrato que se estima infringido.

Cuarto: Que no será condenada en costas la demandada por no haber sido totalmente vencida en juicio, estimando, en consecuencia, que tuvo motivo plausible para litigar en los términos que dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil.

Por estas consideraciones, y de conformidad con lo estatuido en los artículos 1698 del Código Civil, 144 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la Ley Nro. 18.287, se decide que:

a) Se **revoca** la sentencia de veintiocho de marzo de dos mil veintidós, escrita a fojas 89 y siguientes, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, en el Rol N° 23.712-10-2021, en cuanto por ella se acoge la demanda civil y se condena a la sociedad [REDACTED], representada por don [REDACTED] a pagar una indemnización ascendente a la suma de seiscientos mil pesos (\$600.000), por concepto de daño moral, y en su lugar, se rechaza lo demandado por este concepto.

b) Se **revoca** asimismo el mencionado fallo, en cuanto condena en costas a la demandada y, en su lugar se resuelve que dicha parte queda eximida del pago de las mismas.

c) Se **confirma**, en lo demás apelado, la referida sentencia.



Redacción del Ministro (I) señor Guzmán Fuenzalida.

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

N°Policia Local-1490-2022.



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

Código: XPYXXRYBXJE

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Romy Grace Rutherford P., Ministro Suplente Fernando Guzman F. y Abogado Integrante Luis Hernandez O. Santiago, diecinueve de noviembre de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a diecinueve de noviembre de dos mil veinticuatro, 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: XPYXXRYBXJE