

Tercer Juzgado de Policía Local

Antofagasta

Antofagasta, once de enero de dos mil trece.

REGISTRO DE SENTENCIAS

2.11 MAIO1011

REGIaN DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

1.- Que, a fojas cinco y siguientes, comparece doña ANA MARIA ARAYA TORREBLANCA, chilena, casada, ingeniero civil bioquímico, cédula de identidad N° 11.943.714-8, domiciliada en Avenida Jaime Guzmán N° 05000, departamento 12, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "CENCOSUD RET AIL .S.A.", representado para estos efectos por la gerente de tienda doña GLORIA VILLARROEL CASTILLO, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, interior Mall Plaza Antofagasta, de esta ciudad, por infracción a las nonnas de los artículos 3° letra e), 20, 21 Y 23 de la Ley N° 19.496. Señala que con fecha 24 de septiembre del año 2011 adquirió en el establecimiento de la denunciada una aspiradora marca Thomas TH2210, en el precio de \$69.900.-, la que en enero de este año presentó problemas técnicos con el encendido no pudiendo ser utilizada nuevamente, por lo que se dirigieron a la tienda para hacer efectiva la garantía donde les indicaron que en la página web aparecían los servicios técnicos en esta ciudad, por lo que se dirigieron al local de calle Esmeralda N° 2000, que era el que figuraba en dicha infonnación, donde fue recepcionada e intervenida, siendo entregada como un mes después sin que le dieran ningún infonne ni constancia del trabajo realizado. Agrega que posteriormente la aspiradora volvió a fallar quedando sin encendido por lo que concurrieron al servicio de atención al cliente de la denunciada, donde recepcionaron el artículo infonnando que lo mandarían a Santiago, extendiéndoles un comprobante de esta recepción, y ocurridas todas las circunstancias y hechos que narra detalladamente, procedió a retirar el artículo reparado por segunda vez y nuevamente la aspiradora volvió a fallar por tercera vez, sin encender ni funcionar, por lo que fue llevada al servicio de atención al cliente el 26 de agosto de 2012, oportunidad en que se solicitó la devolución del dinero o el cambio del producto, indicándoles que por procedimiento debería enviarse nuevamente al servicio técnico quienes decidirían que hacer, por lo que el artículo quedó en la tienda sin infonnarles de ninguna solución a pesar de haber transcurrido el plazo señalado en el comprobante de recepción que les fue entregado. Expresa que ante estos hechos se interpuso un reclamo ante el SERNAC, con fecha 27 de septiembre de 2012, y posteriormente recibió un llamado de la denunciada en que se le infonna que puede ir a cambiar el producto, lo que a su entender no entrega tilla solución completa de lo ocurrido a satisfacción del cliente. La compareciente expresa que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras e), 20, 21 Y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que en definitiva se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de

indemnización de perjuicios en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña GLORIA VILLARROEL CASTILLO, ya individualizados, y en mérito a los hechos antes expuestos y disposiciones que cita, solicita se condene al demandado al pago de la suma de \$200.000.-, como daño material, que corresponde a los gastos que detalla y en los que debió incurrir por estos hechos, y \$1.000.000.- por el daño moral originado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que este problema le ha causado a ella y su familia, originado por la conducta de la empresa denunciada y demandada, además de la atención descortés e indiferente para resolver este asunto, así como las infructuosas diligencias realizadas y tiempo invertido en procurar se respetaran sus derechos como consumidora, indemnización que deberá pagarse con reajustes e intereses, con costas.

2.- Que, a fojas veinte y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Ana María Araya Torreblanca, y del apoderado de la parte denunciada y demandada civil, egresado de derecho don Carlos Concha Figueroa, ya individualizados en autos. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia infraccional y demanda civil de autos, solicitando sean éstas acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas. La parte denunciada y demandada civil evacúa los traslados conferidos negando y controvertiendo todos los hechos contenidos en las acciones interpuestas en contra de esa parte, los que no se ajustan a la realidad, solicitando el rechazo de las mismas en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce, dejándose constancia que la parte denunciada y demandada civil ofrece a la contraria pagarle la suma única de \$150.000.-, con el sólo objeto de poner término a este juicio y sin reconocer responsabilidad alguna en los hechos denunciados. La parte denunciante y demandante civil rechaza el ofrecimiento formulado por la contraria fundada en que los daños y perjuicios que se le han ocasionado ascienden a un valor superior a lo ofrecido. Recibida la causa a prueba, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 4 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña bajo apercibimiento legal, fotocopia de la guía de despacho que indica. Esta parte hace comparecer a estrados al testigo don RODRIGO JAVIER VELEZ TITIRO, chileno, casado, químico, cédula de identidad N° 10.901.354-4, domiciliado en Avenida Jaime Guzmán N° 05000, Antofagasta, quien interrogado previamente es tachado por la causal ~ 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, al haber declarado ser cónyuge de la denunciante por lo que su declaración carecería de imparcialidad, siendo inhábil para deponer en esta causa. La parte denunciante y demandante civil, al evacuar el traslado conferido, solicita el rechazo de la tacha opuesta en razón que el deponente es la única persona que la ha acompañada en todas estas gestiones, siendo testigo presencial de los hechos denunciados. El tribunal deja la resolución de la tacha para definitiva, y ordena tomar declaración al testigo. El compareciente declara que la aspiradora ha ingresado dos veces al servicio técnico y en ambas ocasiones fue entregada funcionando, pero no dura un día y vuelve a fallar. Agrega que la primera vez la llevaron al servicio técnico que aparece en la página web, donde se demoraron como un mes en entregarla, fallando a las 24 horas

de recibida, por lo que fue llevada nuevamente al servicio técnico donde la recibieron, ignorando a donde la enviaron para su reparación, y al ser retirada como un mes después, volvió a fallar casi de inmediato, siendo nuevamente entregada al servicio al cliente oportunidad en que se solicitó la devolución del dinero, lo que ocurrió hace cuatro meses, permaneciendo la máquina en el servicio al cliente sin que hubieren llamado para dar información alguna respecto a su estado, si la van a reponer o devolver el dinero. Expresa el deponente que la falla consistía en que el artículo no encendía y en consecuencia no funcionaba. Contrainterrogado, manifiesta que conocía la existencia del documento que rola a fojas 3 de autos, pero éste fue posterior a todas las instancias de solicitud de reposición del producto. Se deja constancia que la parte denunciada y demandada civil no rinde pruebas en la instancia.

3.- Que, a fojas veinticuatro, rola resolución del tribunal que dispone la medida para mejor resolver que allí se indica.

4.- Que, a fojas veintiocho, comparece la denunciante doña Ana María Araya Torreblanca, ya individualizada, quien acompaña fotocopia de la boleta de compra del artefacto materia de este juicio, y formulario de información de venta del mismo obtenido de la página de internet.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### En cuanto a la tacha:

Primero: Que, a fojas veintimil, la parte denunciada y demandada civil dedujo tacha en contra del testigo don Rodrigo Javier Vélez Titiro, fmdada en la causal del N° 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por haber declarado ser cónyuge de la parte que lo presenta.

Segundo: Que, la parte denunciante y demandante civil solicitó el rechazo de la tacha opuesta en contra del testigo Vélez Titiro, en razón de ser éste presencial de los hechos denunciados e investigados en autos.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por las partes, el tribunal rechazará la tacha deducida en contra del testigo antes individualizado, por ser éste presencial de los hechos denunciados.

##### En cuanto a lo contravencional:

Cuarto: Que, con el mérito de la denuncia infraccional, de fojas 5 y siguientes, documentos acompañados a los autos de fojas 1 a 4,19,25,26 Y 27, no objetados, y testimonial de fojas 21, se encuentra acreditado en el proceso que el día 24 de septiembre de 2011 la actora adquirió a la denunciada ma aspiradora marca mOMAS, modelo TH2210, en la suma de \$69.900.-, la que presentó la misma falla en tres ocasiones al no encender y, consecuentemente, no funcionar, siendo ingresada la primera vez al servicio técnico ubicado en calle Esmeralda N° 2000 indicado en Internet, y las dos veces siguientes entregada en el servicio al cliente en donde fue devuelta

reparada la primera vez, volviendo a fallar, y en la siguiente ocasión ha permanecido hasta el día de hoy en ese lugar, sin que se haya acogido la petición de la denunciada de devolución del precio del producto, a que tenía derecho, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496.

**Quinto:** Que, la parte denunciada no rindió pruebas en la instancia para desvirtuar la denuncia de autos, limitándose a ofrecer extemporáneamente el cambio del producto, según consta del documento de fojas 3, y el pago de una suma de dinero para poner término al juicio, la que no fue aceptada por la actora por considerarla insuficiente atendidas sus pretensiones.

**Sexto:** Que, con los antecedentes reunidos en esta causa, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 20, 21 Y 23, sancionadas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, puesto que conforme lo establecido en la primera disposición citada, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad, todo ello sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, y en consecuencia se hará efectiva la responsabilidad infuncional del proveedor por estos hechos, los que demuestran claramente la negligencia con que actuó la denunciada en el cumplimiento de sus obligaciones legales referentes a la garantía del producto, y que indudablemente causó a la actora un menoscabo debido a la deficiencia en la prestación de dicho servicio.

**Séptimo:** Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 20, 21 Y 23 de la Ley N° 19.496, sancionada en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que en mérito a la denuncia de fojas cinco y siguientes, condenará al proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don JUAN ALVARO SALAS SANTANDER, en la forma que se indicará en lo resolutive de este fallo.

**En cuanto a lo patrimonial:**

**Octavo:** Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 5 y siguientes, doña ANA MARIA ARA YA TORREBLANCA, ya individualizada, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado por doña GLORIA VILLARROEL CASTILLO, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación y disposiciones legales que cita, se le condene en definitiva al pago de la suma de \$200.000.- por daño material, correspondiente a los gastos que detalla y en los que debió incurrir como consecuencia de la negligencia de la denunciada, y \$1.000.000.- por el daño moral causado, con más los reajustes e intereses que esas cantidades devenguen, con costas.

**Noveno:** Q~e, la parte demandada civil negó y controvertió, en el comparendo de prueba, los hechos expuestos por la contraria por no ajustarse a la realidad, solicitando el rechazo de la demanda, con costas.

**Décimo:** Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerandos que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificada la infracción materia de la denuncia de autos cometida por el proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", el tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en autos y fijará prudencialmente en la suma de \$ 69.900.- la indemnización por el daño material causado a la actora, y en \$200.000.- la indemnización que la demandada deberá pagar a la demandante por concepto del daño moral pedido, atendidos los razonamientos precedentemente expuestos y la menor gravedad de los hechos denunciados por la actora en esta causa, sumas que se pagarán reajustadas y con intereses corrientes, los que se calcularán en la forma que se señalará en lo resolutivo de esta sentencia.

y vi~to, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°,3°. 11, 14, 16 17, 18,22,23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3° letras e), 20, 21, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

#### **SE DECLARA:**

- 1.- Que, se RECHAZA la tacha deducida a fojas 21 por la parte denunciada y demandada civil, en contra del testigo RODRIGO JAVIER VELEZ TITIRO.
- 2.- Que, se CONDENA al proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don JUAN ALVARO SALAS SANTANDER, ya individualizados, al pago de una MULTA de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos denunciados en autos que son constitutivos de infracción a los artículos 20)1 y 23 de la Ley N° 19.496.
- 3.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 4.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 5 y siguientes, por doña ANA MARIA ARAYA TORREBLANCA, ya individualizada, y se CONDENA al proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don JUAN ALVARO SALAS SANTANDER, también individualizados, a pagar a la actora las sumas de \$69.900.- por concepto de daño material, y \$200.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional de la demandada y/o sus dependientes, sumas que se reajustarán en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la

demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se detenninará en la etapa de ejecución de la sentencia.

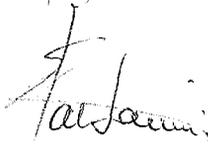
5.- Que, las sumas precedentemente determinadas, debidamente reajustadas, devengarán intereses corrientes para operaciones reajustables los que se calcularán desde la fecha en que esta sentencia qu.ede ejecutoriada, y hasta la de su entero y efectivo pago.

6.- Que, se condena en costas a la parte perdidosa por haber sido totalmente vencida.

7.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispueSi? en el articulo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifiquese y archívese.

Rol W 14.244/2012



Dictada por don RAFAEL GARBAIUNI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.

i  
.

