

19 JUN. 2014

REGION DEL BIO - BIO

moreta y ashi

Talcahuano, treinta y uno de marzo de dos mil catorce.-

VISTOS:

1°.- A fs. 1, 2 y 3 Sandra Victoria Ponce Cerda, docente, domiciliada en Los Sauces N° 125 departamento 304, Villa San Pedro, San Pedro de la Paz, deduce contra de "Sencosud" Retail S.A. Almacenes Paris tienda Plaza del Trébol, representada legalmente para estos efectos por jefa departamento Electrónica del Servicio post-venta Vilma Mora y gerente de ventas Gustavo Diaz, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Jorge Alessandri N° 3177, Talcahuano, denuncia por infracción a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según las consideraciones de hecho y derecho que expone: El 09 de septiembre de 2011 compró un TV LCD 32 pulgadas LG, \$ 149.990. A cinco días comenzó a presentar ruidos al encender y apagar. Tres veces ingresó al servicio técnico, y regresó en las mismas condiciones. Realizó denuncia en Sernac, Almacenes Paris se niega a dar solución al caso porque el producto estaba en buenas condiciones y los ruidos eran normales. La conducta de la denunciada constituye infracción a los artículos 20 letras e y c), 21 y 23, por lo que solicita se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, con costas. Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios contra Sencosud Retail Almacenes Paris, solicitando sea condenada a pagar las sumas de \$ 150.000 por daño material, correspondiente a los gastos en que ha debido incurrir y lo que ha dejado de percibir, y que consisten en 5 días sin goce de remuneraciones, estacionamiento, bencina y pasajes, y de \$ 500.000 por daño moral, o la suma que US. estime conforme a derecho, más intereses y reajustes, con costas. Acompaña copia de boleta, comprobante de servicio técnico, guía de despacho, comprobante de visitas técnicas de servicio TV cable y de mediación de Sernac, documentos que se agregan de fs. 4 a fs. 20.

2°.- A fs. 22 rola declaración de Sandra Victoria Ponce Cerda, docente, Cédula de Identidad N° 9.511.691-4, domiciliada en Los Sauces N°125, Villa San Pedro de la Paz, San Pedro de la Paz, quien expuso:

Me remito a lo expuesto en la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios.

3°.- A fs. 23 rolan declaraciones de Vilma Aurora Mora Becker, secretaria, Cédula de Identidad N° 7.176.489-3, domiciliada en avenida Alessandri N° 3177, tienda Paris Trébol, Talcahuano, y de Gustavo Enrique Díaz Mancilla, gerente de ventas de tienda Paris Trébol, Cédula de Identidad N° 12.182.414-0, domiciliado en avenida Alessandri N° 3177 tienda Paris Trébol, Talcahuano, quienes expusieron:

VILMA AURORA MORA BECKER: Soy jefa de servicio atención cliente de tienda Paris Trébol, soy la que recepciono los productos para enviarlos al servicio técnico y me rijo al 100 % de

19 JUN. 2016

lo que me indica el servicio. No recuerdo específicamente este caso, por lo que no tendría nada que agregar.

GUSTAVO ENRIQUE DIAZ MANCILLA: Soy el gerente de ventas de tienda Paris Trébol. Me acuerdo del caso porque la denunciante iba a la tienda Paris por la falla de su televisor y me pidieron que lo revisara y hablara con la clienta, yo la derivé a atención al cliente. Ella reclamaba porque su pantalla sonaba al encender y al apagar, lo cual es un sonido normal puesto que se revisaron los que están en exhibición y presentaban el mismo sonido. Ella aseguraba que tenía una falla y nosotros lo enviamos al servicio técnico para verificar si presentaba o no falla, a lo cual el servicio técnico dijo que era un sonido normal.

4º.- A fs. 58 a 61 rola acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la comparecencia de la denunciante y demandante civil Sandra Victoria Ponce Cerda representada por su apoderado Italo Manuel Leiva Garrido, y de la denunciada y demandada civil Cencosud Retail S.A. representada por su apoderada Ximena Nova Torres.

Y dado cuenta del objeto de la audiencia, los comparecientes exponen:

Italo Manuel Leiva Garrido: Ratifico la denuncia y la demanda en todas sus partes, con costas, con la salvedad de rectificar del nombre de la demandada, Sencosud Retail S.A. como Cencosud Retail S.A.

Ximena Nova Torres: Contesta por escrito la denuncia y demanda civil, el que se tiene como parte integrante del comparendo y se agrega al proceso de fs. 45 a 53.

Contestación que expresa:

Contesta la denuncia solicitando se rechace en todas sus partes, con costas, por las consideraciones de hecho y de derecho que expone:

I.- Antecedentes de la denuncia infraccional y descargos.

1) Sandra Victoria Ponce Cerda el 09 de septiembre de 2011 adquirió en el establecimiento comercial de su representada un LCD por \$ 149.990.

2) La denunciante señala que el televisor habría presentado problemas en su sistema de encendido, concretamente al encenderlo o apagar presentaría crujidos semejantes a la descomprensión del plástico. Por lo que el televisor ingresó en dos oportunidades al Servicio Técnico Belios.

3) El Servicio Técnico Belios con fecha 19 de septiembre de 2012 emite informe a Sandra Victoria Ponce Cerda: "En ambas ocasiones, el televisor se somete a pruebas técnicas para detectar algún ruido anexo al funcionamiento normal, no se detecta y se hace entrega del televisor dado que su funcionamiento es normal y dentro de los parámetros de fábrica".

4) En consecuencia su representada ha dado íntegro y cabal cumplimiento a las obligaciones contractuales en virtud de

la con
entreg
a los
estat
siste
refe

pa

in
er
c)
C
j
c

la compraventa celebrada con Sandra Victoria Ponce Cerda, al entregar en perfectas condiciones el referido televisor y de acuerdo a los informes entregados por el Servicio Técnico Belios, quienes establecieron que no presentaba falla ni desperfecto alguno en su sistema de encendido, y que los supuestos desperfectos en el referido televisor nunca existieron.

II.- Inexistencia de infracción a la Ley 19.496 por parte de Cencosud Retail S.A.

Sandra Victoria Ponce Cerda funda su denuncia infraccional en la supuesta vulneración de su representada de, entre otras normas legales citadas, los artículos 3 letra e), 20 letra c) y 23 de la Ley 19.496 sobre protección de los Derechos de los Consumidores. Alegaciones que carecen de todo fundamento jurídico y que no pueden ser sino rechazadas en todas sus partes, con costas, por las siguientes consideraciones de hecho y de derecho:

1) Inexistencia de infracción al artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 por Cencosud Retail S.A.

a) Cita la disposición del artículo 3 letra e) de la Ley 19.496.

b) Como dice la citada norma, el consumidor tendrá derecho a la reparación e indemnización de los daños materiales y morales en caso de existir incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor. Cencosud Retail S.A. no solo no ha incumplido obligación contractual alguna con la denunciante y demandante, sino que ha dado cumplimiento cabal e íntegro a sus obligaciones contractuales, y envió el televisor al Servicio Técnico de su representada en dos oportunidades, servicio técnico que señaló personalmente a la actora que el televisor no presentaba desperfecto ni falla alguna, por lo que no procedía su cambio.

c) A mayor abundamiento, y en el evento improbable que S.S. estime que hubo incumplimiento de sus obligaciones contractuales por parte de su representada, y más específicamente de lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, la denunciante y demandante deberá acreditar que el televisor tenía fallas en su sistema de encendido, cosa que su parte niega tajantemente. A pesar de la negación del hecho que el televisor presentaba fallas en su imagen, su parte basada en el principio de buena fe envió al servicio técnico el televisor, el que señaló que dicho televisor no presentaba desperfecto alguno.

2) Inexistencia de infracción al artículo 20 letra c) de la Ley 19.496 por parte de Cencosud Retail S.A.

a) Cita la disposición del artículo 20 letra c).

b) Hace presente que el referido televisor no presentaba inconveniente alguno en su fabricación, que los supuestos problemas jamás existieron ni fueron tales como los describe la actora en su denuncia infraccional y demanda civil.

c) En consecuencia, su parte niega rotunda y

19 JUN. 2014

tajantemente que el equipo haya tenido problemas o fallas en su fabricación, razón por la cual el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496 no se aplica en los presentes autos, como errónea y arbitrariamente la actora pretende hacer creer al tribunal.

3) Inexistencia de infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 por Cencosud Retail S.A.

a) Cita el texto del artículo 23 de la Ley 19.496.

b) Reitera que la actora no ha aportado antecedente, documento ni prueba alguna que permita inferir que el supuesto desperfecto sufrido en el sistema de encendido del televisor se debió a una falla en la fabricación del producto. A pesar de que la actora no tiene, ha tenido ni presumiblemente tendrá ninguna prueba que le permita acreditar que ambos hechos son causales uno del otro, su parte de modo unilateral y basada en la buena fe y confianza recíprocas accedió a enviar al Servicio Técnico de su representada en 2 ocasiones el televisor, en el cual se estableció con absoluta claridad que los desperfectos alegados por la actora no eran tales y que dicho televisor funcionaba normal y en perfectas condiciones.

Contesta la demanda solicitando su total rechazo con costas, sobre la base de las consideraciones de hecho y derecho que expone:

Considerando lo expuesto no existe infracción ni incumplimiento contractual alguno imputable a Cencosud Retail S.A., por lo que tampoco puede originarse responsabilidad extracontractual ni menos aún daño alguno que corresponda a su representada indemnizar.

La denunciante y demandante ha imputado a su representada la infracción de determinadas disposiciones de la Ley 19.496, infracciones que deberán ser fehacientemente acreditadas. En el evento hipotético de tener por acreditadas las infracciones planteadas por la actora, su parte hace presente que de conformidad con el artículo 14 inciso 1° de la Ley 18.287, "el solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido".

Reitera que la infracción a la Ley 19.496 no acarrea ni determina de manera consecencial ni directa la responsabilidad civil del infractor, necesariamente debe existir una relación de causa a efecto entre la contravención o infracción a las disposiciones contenidas en la Ley 19.496 y el daño producido con ocasión a dicha infracción.

En el evento improbable que se acreditara la existencia de infracción a la Ley 19.496 por Cencosud Retail S.A., para proceder a la indemnización solicitada por la actora esta deberá acreditar el nexo de causalidad que necesariamente debe existir entre la supuesta infracción y el daño ocasionado a la actora.

Civi
con
del

es
re
co
s
i

Ateniéndose a las reglas del artículo 1558 del Código Civil, la indemnización debe ser proporcional al daño causado, sin constituir lucro o ganancia, pues se atentaría contra el principio del enriquecimiento sin causa.

La Corte Suprema ha señalado que la ley 19.496 establece la responsabilidad de indemnizar el daño, responsabilidad legal que se equipara a la responsabilidad contractual, en la que el daño moral debe ser acreditado, sin que sea posible que del solo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley pueda presumirse la existencia de este tipo de daño.

Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

Se recibe la causa a prueba, y los comparecientes rinden la siguiente:

Italo Manuel Leiva Garrido: Ratifica los documentos acompañados de fs. 4 a 13 y 15 a 20. Se fija audiencia para que absuelva posiciones Luis Fernando Maturana Crino, representante legal de Cencosud S.A. Rinde prueba testimonial, y prestan declaración José Esteban Orella García y Carla Alejandra Rodríguez Ponce.

Ximena Nova Torres tacha al testigo José Esteban Orella García por la causal del artículo 358 N° 7, sin señalar de qué cuerpo legal, por tener íntima amistad con la parte que lo presenta.

La contraparte contesta el traslado conferido de la tacha formulada, solicitando se rechace con costas, argumentando que el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil exige que el testigo tenga íntima amistad, lo que no ha manifestado en sus declaraciones el testigo.

El Tribunal deja para definitiva la resolución de la tacha deducida.

Ximena Nova Torres: Acompaña informe técnico emitido por Servicio Técnico Belios, el que se agrega a fs. 54 a 57. Se fijan audiencias para que absuelva posiciones Sandra Ponce Cerda y para designar perito. Rindió prueba testimonial, prestando declaración Andrea del Carmen Escobar Soto y Gustavo Enrique Díaz Mancilla.

Italo Manuel Leiva Garrido formula tacha respecto de la testigo Andrea del Carmen Escobar Soto fundado en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, pues presta labores remuneradas a la demandada, por lo que tiene un interés económico y dependencia económica de su empleadora, lo que hace estimar que sus declaraciones sean parciales.

Ximena Nova Torres contesta el traslado conferido de la tacha solicitando no se le dé lugar, pues si bien la testigo es empleada de la demandada, no tiene interés económico al declarar, además tiene conocimiento directo de los hechos.

Italo Manuel Leiva Garrido tacha al testigo Gustavo Enrique Díaz Mancilla fundado en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, pues presta labores remuneradas a

la demandada, por lo que tiene un interés económico y dependencia económica de su empleadora, lo que hace estimar que sus declaraciones sean parciales.

Ximena Nova Torres contesta el traslado conferido de la tachas solicitando se rechace, con costas, pues si bien existe un vínculo contractual entre el testigo y la "demandante", no existe interés económico al declarar, así como importa su declaración debido al conocimiento que tiene sobre los hechos debatidos.

El Tribunal deja para definitiva la resolución de las tachas formuladas.

5°.- A fs. 62 rola audiencia de designación de perito, celebrada con la comparecencia de las partes representadas por sus apoderados Daniel Palma Alarcón y Ximena Nova Torres.

No existe acuerdo entre las partes para la designación de perito, y solicitan al tribunal designarlo.

6°.- A fs. 63 rola acta de audiencia de absolución de posiciones, que se celebra con la sola comparecencia de la parte solicitante representada por su apoderado Daniel Palma Alarcón, y en rebeldía del absolvente Luis Fernando Maturana Crino.

Se fija audiencia para que comparezca en segunda citación.

7°.- A fs. 67 Sandra Victoria Ponce Cerda absuelve posiciones al tenor del pliego de fs. 66

8°.- A fs. 70 rola acta de audiencia de absolución de posiciones. Se tiene a Daniel Palma Alarcón por desistido de la absolución de posiciones de Luis Fernando Maturana Crino.

9°.- A fs. 71 se designa perito.

10.- A fs. 73 Ximena Nova Torres, por la demandada, hace presente que el televisor que motiva la acción no fue adquirido por la querellante y demandante sino por Milena Hernández Baeza, según consta de boleta de compra de fs. 4 de autos, por lo que la actora no tiene la calidad de consumidora, y solicita rechazar "la acción intentada".

11°.- A fs. 86, 87, 88 y 89 rola informe pericial.

12°.- A fs. 92 se cita a las partes a oír sentencia.

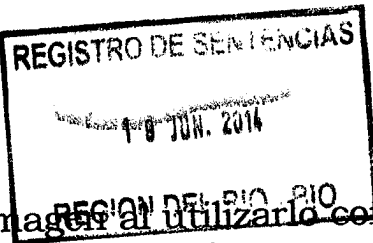
Se trajeron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1°.- Que con el mérito de los antecedentes que se han referido precedentemente, los que se han ponderado de acuerdo a las normas de la sana crítica, y especialmente de declaraciones de las partes de fs. 22 y 23 de autos y copia no objetada de boleta de compraventa de fs. 4, el Tribunal tiene por establecido que Sandra Victoria Ponce Cerda el 09 de septiembre de 2011 adquirió por el precio de \$ 149.990 un TV en la tienda Paris Trébol del proveedor Cencosud Retail S.A., representada legalmente para estos efectos por Gustavo Enrique Díaz Mancilla. Televisor que, de conformidad con el informe pericial no objetado de fs. 86 y siguientes, presenta

fallo
sig
us

Ce
de
L
e
c



noviembre de

a
s

fallas de audio e imagen al utilizarlo conectado con un decodificador siguiendo las instrucciones de uso consignadas en el manual de usuario del televisor.

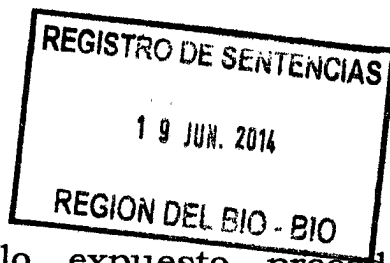
2°.- Que Sandra Victoria Ponce Cerda dedujo contra Cencosud Retail S.A. Almacenes Paris tienda Plaza del Trébol denuncia por infracción a los artículos 20 letra e) y c), 21 y 23 de la Ley 19.496, solicitando sea condenada al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, con costas. E interpuso en su contra demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando sea condenada a pagar las sumas de \$ 150.000 por daño material, correspondiente a los gastos en que ha debido incurrir y lo que ha dejado de percibir, consistentes en 5 días sin goce de remuneraciones, estacionamiento, bencina y pasajes, y \$ 500.000 por daño moral, o la suma que US. estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

3°.- Que Gustavo Enrique Díaz Mancilla manifestó en defensa de la denunciada que el ruido que presentaba el televisor es un sonido normal, pues se revisaron (los televisores) que están en exhibición y presentaban el mismo sonido, y que el servicio técnico revisó el equipo e informó que tenía un sonido normal. Y su apoderada solicita se rechacen la denuncia y demanda deducidas, fundada en las argumentaciones expuestas en su contestación y referidas en lo expositivo del presente fallo. Agregando a fs. 73 que "la acción intentada" se debe desestimar porque la actora no tiene la calidad de consumidora.

4°.- Que el Tribunal desestima la defensa de la denunciada y demandada, en cuanto concluye que el irregular funcionamiento del televisor objeto de la litis referido en el considerando primero, después de haberse prestado el servicio técnico, constituye infracción a lo dispuesto en el artículo 20 letra e) de la Ley 19.496.

Que además, se desestima la defensa de fs. 73 y se concluye que la actora ostenta la calidad de consumidora, puesto que la boleta de compra de fs. 4 sólo refiere que el precio de compra fue pagado con una tarjeta de la que no es titular, pero dicha relación sólo precisa el medio de pago del precio, pero no la persona del consumidor, pues quien concurrió con su voluntad y consentimiento a la celebración del contrato de compra que configura el acto de consumo es doña Sandra Victoria Ponce Cerda. Quien es además la destinataria final del producto adquirido, conforme se estima acreditado con el mérito de la prueba documental de fs. 5 a 19 y especialmente de 5, 6, 7, 8 y 9, corroborada por la declaración del gerente de la tienda de fs. 23 y por la testimonial rendida por la demandante.

5°.- Que la infracción referida debe sancionarse con la pena señalada en el artículo 24 de la Ley 19.496, consistente en multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, y para regular su cuantía se atenderá especialmente a la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia y la situación económica del



infractor, entre otros.

6°.- Que por lo expuesto precedentemente, debe acogerse la denuncia deducida en contra de Cencosud Retail S.A. sólo en cuanto ésta ha infringido el artículo 20 letra e) de la Ley 19.496.

7°.- Que la actora ha demandado civilmente solicitando que la demandada sea condenada a pagar las sumas de \$ 150.000 por daño material, correspondiente a gastos y lo que ha dejado de percibir, consistentes en 5 días sin goce de remuneraciones, estacionamiento, bencina y pasajes, y \$ 500.000 por daño moral, o la suma que US. estime más intereses, reajustes y costas.

8°.- Que en su demanda, la actora no ha ejercido el derecho de opción que le confiere el artículo 20 inciso primero de la ley 19.496.

9°.- Que la actora no ha rendido prueba dirigida a acreditar el daño patrimonial y moral demandados, por lo que no procede dar lugar a lo demandado.

10°.- Que en cuanto a la tacha formulada respecto del testigo José Esteban Orella García, el tribunal estima que la circunstancia de haber declarado el testigo ser "compañeros de trabajo y diría amigo" de la denunciante, no configura la causal de inhabilidad alegada.

Que respecto de las tachas a los testigos Andrea del Carmen Escobar Soto y Gustavo Enrique Díaz Mancilla, el tribunal concluye que a su respecto se configura la causal de inhabilidad contemplada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, por lo que se acogerán las tachas deducidas. Además, se considera que Gustavo Enrique Díaz Mancilla ostenta en el proceso la calidad de representante de la denunciada y demandada, constituyéndose así en parte del mismo.

Y con arreglo, además, a lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 13, 14, 52 y 55 de la Ley 15.231, y artículos 1, 2, 3, 20, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y 144 del Código de Procedimiento Civil,

SE DECLARA:

EN LO INFRACCIONAL:

Que se acoge la denuncia deducida por Sandra Victoria Ponce Cerda y se condena al proveedor Cencosud Retail S.A., representada al efecto por Gustavo Enrique Díaz Mancilla, ya individualizados, como autor de infracción al artículo 20 de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a diez Unidades Tributarias Mensuales.

Si no pagare la multa impuesta en el plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio una noche de reclusión nocturna por cada quinto de

Unid
qui

Es
Al
M

Unidad Tributaria Mensual de multa, las que no podrán exceder de quince.

EN CUANTO A LAS TACHAS:

Se rechaza la tacha formulada respecto del testigo José Esteban Orella García, y se acogen las tachas deducidas contra Andrea del Carmen Escobar Soto y Gustavo Enrique Díaz Mancilla.

EN CUANTO A LA INDEMNIZACIÓN CIVIL:

Que se rechaza la demanda civil deducida por Sandra Victoria Ponce Cerda.

EN CUANTO A LAS COSTAS:

Que cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496 y archívese en su oportunidad.-

Dictada en causa Rol N° 6.128-12, por doña María Esther Martínez Silva, Juez titular.-

Conforme. *Edelmaro*, 10 de junio 2014.-

