

Certifico: Que, la sentencia del 21 de
Abril del año en curso, escrita de folios
85 a 90, se encuentra ejecutoriada.
San Bernardo, 13 de Junio de 2014.

[Handwritten signature]

REGISTRO DE SENTENCIAS
13 JUN. 2014
REGION METROPOLITANA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
O'HIGGINS 840 2º PISO
SAN BERNARDO

FRANQUEO COVENIDO
RESOLUCION EXENTA Nº 1945
1980 SAN BERNARDO

SEÑOR (A): JOSE LUIS PISMANTE ARAOS
DIRECCION: TEATINOS 333, 2º PISO
COMUNA: SANTIAGO

6799



Rol Nº7142-1/2013.-

Notifico a Ud. lo siguiente:

Sentencia.

107
SECRETARIA (S)



SAN BERNARDO, Veintiuno de Abril de dos catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, Abogado, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, rol único tributario N° 81.201.000-K, representada legalmente por don **RICARDO GONZALEZ NOVOA**, ambos con domicilio en Avenida Kennedy N° 9001, piso 4, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, la que funda en que el Servicio Nacional del Consumidor, toma conocimiento a partir del reclamo efectuado por doña **MARISOL DEL CARMEN LOPEZ PAVEZ**, que el día 6 de julio de 2013, ésta concurre a la Sucursal de la denunciada, ubicada en Avenida Eyzaguirre N° 650, piso 7°, comuna de San Bernardo, lugar en donde adquiere una lavadora **FENSA INTELLIGENT ULTRA 9870**, la que al día siguiente presenta problemas, lo cual lleva a la consumidora a ingresar el producto al Servicio Técnico el día 12 de junio del 2013, el que como respuesta señala: "Artefacto no realiza proceso de centrifugado quedando en bloqueo (..)". Se consigna que doña Marisol López, no quiso aceptar la reparación, sino que la devolución del dinero, toda vez, que la legislación del consumidor otorga a ésta la opción de reparación o cambio del producto o devolución de lo desembolsado por el producto. En consideración a los hechos expuestos, la consumidora afectada concurre a las dependencias del **SERNAC**, estampando su reclamo, en el caso N° 7101444, de fecha 6 de agosto de 2013, frente al cual la denunciada responde: "Respecto al reclamo de referencia, formulado por doña Marisol López Pavez (sic), hacemos presente que el Servicio de Atención al Consumidor de Paris ha procedido a analizar los antecedentes del caso, concluyendo que no es posible acceder de momento a la solicitud. Lo anterior, debido a que la Ley de Protección al Consumidor, especifica que prevalecerá la garantía convencional del producto, por sobre la mínima legal, en primera instancia. Por lo tanto, es el proveedor quien toma la decisión de reparación de productos o cambio de éste, según evaluación del Servicio Técnico y en este caso indicó la reparación. Lo cual cliente acepta reparación. De momento no será posible acceder a lo reclamado, sino que se resolverá conforme lo que indique



el informe del servicio técnico". Indica, que dicha respuesta les parece del todo insuficiente dado que la denunciada se toma atribuciones que no le corresponden a la luz de la Ley N° 19.496, específicamente el artículo 20, por lo que, es posible apreciar, la denunciada deja entregado a su servicio técnico la decisión de optar por la reparación o la reposición, en circunstancias que el tenor de la Ley N° 19.496, el triple derecho legal de garantía corresponde la elección al consumidor. Así las cosas, y estando comprometido los derechos de los consumidores, toda vez, que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que el Servicio que representa, ha decidido formular la presente denuncia, ya que dicha ley, se constituye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en el mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, tomando los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada, que afectan la calidad de los servicios o productos que son ofrecidos a los consumidores. Señala como normas infringidas los artículos 12, 20 letra c), 21 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, en relación a la calidad, idoneidad o aptitud, unidos a la garantía legal, con su derecho de opción. En mérito de lo anterior, solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso el máximo de la multa, es decir, por las infracciones a los artículos siguientes: artículo 12 inciso 1°, 50 Unidades Tributarias Mensuales; por la infracción al artículo 21, 50 Unidades Tributarias Mensuales; por la infracción al artículo 20 letra c), 50 Unidades Tributarias Mensuales; y por la infracción al artículo 23, 50 Unidades Tributarias Mensuales. Por lo anterior, solicita tener por interpuesta la denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, ya individualizado, por infringir la Ley N° 19.496, con ejemplar condena en costas.

Que, a fojas 33, rola la certificación del Sr. Receptor Ad-Hoc, de la notificación de la denuncia infraccional de foja 1 y siguientes, con sus proveídos de fojas 26 y 32, a don RICARDO GONZALEZ NOVOA, representante legal de **CENCOSUD RETAIL S.A.**

Que, a fojas 72 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña DENISE REYES MUÑOZ, en representación del SERVICIO NACIONAL CONSUMIDOR, y doña DANIELA ROJAS FLORES, en representación de **CENCOSUD RETAIL S.A.**



La denunciante ratifica sus acciones, solicitando se condene a la denunciada, por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c), 21 y 23 de la Ley N° 19.496, condenándola a la máxima sanción establecida en la Ley, con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada, contesta por escrito la acción intentada en su contra, solicitando que sea rechazada en todas y cada una de sus partes, con expresa condena en costas, teniendo dicho escrito como parte integrante de la presente audiencia.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

No se rinde prueba testimonial. Ambas partes rindieron prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 84, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS.- OBJECION DE DOCUMENTOS.-

PRIMERO: Que, a fojas 74 y siguiente, la parte denunciante, objetó y observó los documentos acompañados por la denunciada, específicamente, la Copia simple de impresión de pantalla de sistema de consulta nota de Crédito Electrónica a nombre de Paris S.A., N° 4728609, emitida el día 24 de febrero de 2014, a las 20.37 horas, en la que se menciona a la Sra. Marisol López, por un monto de dinero consistente en \$137.980.-, con datos que no vienen a lugar, y la Copia simple de la impresión de pantalla de consulta de transacciones, emitida con fecha 24 de febrero de 2013, a las 20.39 horas, en ella se plasman datos de vendedor y transacción, los datos de referencia del producto adquirido y el despacho de domicilio, además de datos inteligibles, por cuanto consisten en copias simples, emanadas de la misma parte que los presenta, en el se plasmaron datos, sin que se entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, sin ser reconocido en juicio, no pudiendo por tanto hacer fe sobre la veracidad de lo que en ellos se indica, por lo que son del todo improcedentes, no debiendo dárseles valor probatorio alguno.

SEGUNDO: Que, a fojas 76 y 77, la parte denunciada, observó los documentos acompañados por la actora, y en virtud a lo dispuesto en el artículo 346 n° 3 del Código de Procedimiento Civil, objetó la jurisprudencia acompañada, por cuanto, a pesar que nuestro derecho le da cierto reconocimiento a la jurisprudencia como medio de prueba, por otra parte, si bien pueden ser circunstancias similares,



debemos atender al efecto relativo de las sentencias, y además a que cada caso en concreto es distinto y tiene sus propios matices.

TERCERO: Que, a fojas 78, se confirió traslado a las objeciones formuladas, los que no fueron evacuados.

CUARTO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

QUINTO: Que, así el tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

SEXTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, las impugnaciones a los documentos referidos, se rechazarán, toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tales medios probatorios de conformidad a las reglas de la sana crítica, son privativos de este Sentenciador, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

SEPTIMO: Que, se ha denunciado a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, por infringir los artículos 12, 20 letra c), 21 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

OCTAVO: Que, habiendo controversia en cuanto a si el servicio prestado por parte del proveedor **CENCOSUD RETAIL S.A.**, a la consumidora doña **MARISOL DEL CARMEN LOPEZ PAVEZ**, le causó o no menoscabo, debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien, y el correlativo incumplimiento del derecho de garantía legal, es de cargo de la parte denunciante, en este caso, del SERNAC acreditarlo, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil.

NOVENO: Que, la parte denunciada, contestó la acción interpuesta en su contra, solicitando su total rechazo, por improcedente y carecer de todo fundamento jurídico y fáctico, con declaración de temeraria de conformidad lo dispone el artículo 50 de la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas, por cuanto no existiría una infracción de su representada, ya que se cumplieron los protocolos establecidos, es



decir, se tramitó el reclamo de la consumidora, se evaluó la falla del producto por parte del servicio técnico, y se procedió a la anulación de la compra, devolución del producto por parte de la consumidora, reversa del importe pagado, y por último se emitió la correspondiente nota de crédito. En consecuencia, planteó que su parte cumplió con las normas de la Ley del Consumidor. Asimismo, señaló, que al no existir infracción alguna, no existe responsabilidad de su parte. Finalmente, indicó que la acción interpuesta en su contra tiene el carácter de temeraria.

DECIMO: Que, la parte denunciante del SERNAC, rindió sólo prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Formulario Único de Atención de Publico N° de Caso 7101444, que rola a fojas 17 y 18 de autos; **2.-** Copia de Carta del Sernac dirigida a la denuncia, en relación al caso objeto del reclamo formulado por la Sra. López Pavez, que rola a fojas 19 y 20 del proceso; **3.-** Carta respuesta al requerimiento formulado por Sernac, de doña PAOLA RIQUELME, de la Gerencia Clientes Paris, que rola a fojas 21 de autos; **4.-** Copia de contrato de Servicio y Recibo, emitido por LUVECCE E HIJOS SERVICIO LIMITADA, que rola a fojas 22 del proceso; **5.-** Fotocopia de boleta electrónica N° 13198078, de fecha 6 de julio de 2013, emitida por CENCOSUD RETAIL S.A., que rola a fojas 23 de autos; **6.-** Copia simple de póliza de garantía de lavadora FENSA, que rola a fojas 24 del proceso; y **7.-** Set de 3 sentencias condenatorias, que versan sobre causa similares, dictadas por distintos Tribunales, que rolan agregadas a fojas 43 y siguientes de autos.

UNDECIMO: Que, la parte denunciada, rindió prueba documental, consistente en el siguiente instrumento: Impresión de pantalla de sistema donde consta la Nota de Crédito y se realiza la devolución del dinero del producto adquirido por la denunciante, que rola a fojas 71 del proceso.

DUODECIMO: Que, analizada la prueba rendida en autos, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible dar por acreditado, que la denunciada, dio pleno cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 12, 20 21 y 23 de Ley N° 19.496, por cuanto, respetó el derecho de garantía de la consumidora, reversando la compra realizada, y emitiendo la correspondiente nota de crédito, como quedó acreditado a través del documento acompañado a fojas 71 de autos. Es preciso señalar, que tal como señaló la denunciada en su contestación, dichas operaciones, a juicio del Sentenciador, sólo eran posibles de realizar, una vez que el servicio técnico, se constata que las fallas o deficiencias del producto procedían de causas ajenas a la consumidora, situación que resulta de toda lógica.



Que, en consecuencia, este Sentenciador rechazará la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, absolviendo de responsabilidad a la denunciada CENCOSUD RETAIL S.A., como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

Que, en cuanto a la solicitud de declarar temeraria la denuncia formulada por el SERNAC, este Sentenciador, no accederá a ella, en atención a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, norma que impone a la denunciante la obligación de velar por el cumplimiento de dicha ley, y asimismo, por estimar que tenía motivos plausibles para litigar.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y lo dispuesto en la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA**, la denuncia de foja 1 y siguientes, y se **ABSUELVE** de responsabilidad a **CENCOSUD RETAIL S.A.** en los hechos que se le imputan;

II.- Que, se **RECHAZA**, la petición de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, formulada en su escrito de fojas 39 y siguientes, en cuanto a declarar temeraria la denuncia de foja 1 y siguientes;

III.- Que, no se condena en costas a la parte denunciante, del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.-

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 7142 - 1 - 2013.

PRONUNCIADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO, JUEZ. (S)

AUTORIZADA POR DOÑA CRISTINA RODRIGUEZ SALAS. SECRETARIA.



28/04/2014
1124 HRS
MAURICIO RODRIGUEZ
RECEPTOR