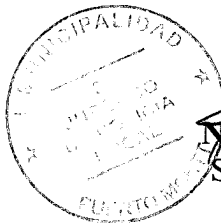


**2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

Puerto Montt, 11 de noviembre de 2013.

Notifico a Ud. que en el proceso N° 002249-2013 , se ha dictado con fecha 24/10/2013 la siguiente resolución:

LA QUE SE ADJUNTA EN COPIA AUTORIZADA.




NELLY MUÑOZ MORAGA
SECRETARIA TITULAR.

ACTUARIO: CAROLINA GONZALEZ SALDIVIA

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

**ROL : 002249. 2013
CERTIFICADA N° :**

**SEÑOR
CARDENAS VILLARROEL MARIA RIA
BALMACEDA 241 (SERNAC)
PUERTO MONTT.**



FRANQUEO CONVENIO
Resolución Exenta
1982, Santiago-



Conforme ley 19.841 esta carta deberá ser entregada a cualquier persona adulta de ese domicilio.

10 CARTA CERTIFICADA EXPRESS (EMPRAS)
DA EXPRESA (EMPRAS)

22/11/13 12.40 gr \$0
SUCURSAL PUERTO MONTT CENTRO
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT -



3072431634991



Puerto Montt, veinticuatro de octubre del dos mil trece

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la ley 19.496 interpuesta por don Vladimir Iván Elgueta Muñoz, cédula nacional de identidad N° 11.478.825-2, domiciliado en población Alerce calle Llanquihue con Pedro Aguirre Cerda N° 8 de esta ciudad, en contra del proveedor Almacenes Paris S.A., representado para efectos del artículo 50 D de la ley 19.496 por su administrador o jefe de local, con domicilios en calle Egaña N° 20 de esta ciudad. Relata en cuanto a los hechos que el día 28 de febrero del año 2012 compró un notebook marca Packard Bell, por un valor de \$369.9000 al proveedor, el que incluía un año de garantía, el cual se utilizó por 9 meses y el día 25 de diciembre se produjo un desperfecto técnico en el conector del notebook hundiéndose hacia su interior; que por el desperfecto se ingresó el computador al servicio técnico de atención al cliente de Almacenes Paris el día 26 de diciembre del año 2012, especificándose en el comprobante de ingreso las siguientes fallas: conector hundido, trizadura en la esquina y falta de tecla U, para luego ser enviado al servicio técnico Packard Bell de Santiago. Que luego el computador llega el 24 de enero del año 2013 con las siguientes reparaciones: cambio de placa madre y reparación de la tecla, y que antes de recibir el computador lo revisó y no arrojaba fallas, lo que cambió luego de 5 días de uso ya que presentó fallas como calentamiento excesivo durante su encendido y utilización, durando un máximo de 5 minutos encendido con conexión directa al cargador sin batería hasta apagarse repentinamente, desperfecto que no ocurrían antes de la supuesta reparación, por lo que fue nuevamente ingresado al servicio técnico el día 28 de enero del año 2013, regresando el día 21 de febrero con las reparaciones que detalla el actor y que corresponden a desperfectos que jamás fueron señalados en los comprobantes de ingreso y que se tratan de desperfectos que jamás presencié en su computador, por lo que efectuó un reclamo ante el Sernac exigiendo un computador nuevo ya que el cambio de placa madre que efectuó el servicio técnico habría ocasionado fallas al notebook, y que la respuesta de la multitienda es que esto no era posible ya que se encontraba el producto dentro del período de garantía por lo que se envió a reparación, reconociendo que la falla no es atribuible al comprador, sino a efecto de la reparación que realizó el servicio técnico. Que el notebook se mantiene sin retirarse del servicio de atención al

11 NOV. 2013
PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2249-13.

subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente”.

QUINTO: Que conforme los relatos de las partes y apreciadas las pruebas documentales de autos en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, no se logra establecer una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto conforme la propia versión del actor, el producto fue enviado a reparación en dos oportunidades por el proveedor a su servicio técnico, que en la segunda oportunidad si bien el actor tenía el derecho de opción de cambio de producto o su reparación, optó por la reparación voluntariamente, y que no acredita que en esa segunda oportunidad el equipo se encuentre con fallas que hagan el bien inepto para su uso, ya que conforme lo informado por el servicio técnico en prueba documental de fojas 68 y siguientes, el notebook fue revisado y reparado conforme la garantía entregada, y que de la versión del consumidor se desprende que él no lo recibió dejándolo en dependencias del proveedor. Así las cosas, se logra acreditar que la conducta del proveedor querellado y demandado civil se encuentra ajustada a derecho, por lo que no se dará lugar a lo solicitado por el actor.

Y visto, además, lo prescrito en la ley 19.496, y las facultades que me confiere la ley 15.231 y 18.287, **se resuelve:**

I.- Que no se da ha lugar la querella infraccional de fojas 1 y siguientes, y consecuentemente a la demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme lo argumentado en los considerandos precedentes, no lográndose acreditar una infracción a la ley 19.496.

II.- Que se absuelve al proveedor Almacenes Paris S.A. o Cencosud Retail S.A., por no acreditarse una infracción a la ley 19.496.

II.- Que no se da lugar a las costas, por haber tenido las partes motivos plausibles para litigar.

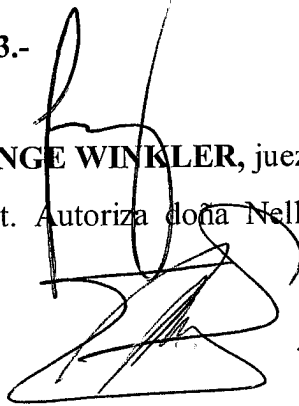
Regístrese y notifíquese a las partes por carta certificada. Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

11 . 2010
PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2249-13 .

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 2.249-2013.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



127 239
PUERTO MONTT.
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2249-13.

Puerto Montt, quince de abril de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su considerando quinto, lo que se elimina,

Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

PRIMERO: Que del análisis de la causa cuya sentencia se revisa, se ha podido establecer lo siguiente:

1. A fojas 1 Wladimir Iván Elgueta Muñoz, presenta querrela por infracción Ley 19.496, contra el proveedor Almacenes Paris S. A., porque el 28 de febrero 2012 compró notebook packard bell valor \$369.900, el que utilizó hasta diciembre 2012 y el día 25 de diciembre se produjo un desperfecto técnico en el conector, ingresó el computador el día 26 de diciembre al servicio de atención al cliente, comprobándose conector hundido, trizadura en la esquina y falta tecla u, se envía al servicio técnico, llega el 24 de enero con las siguientes reparaciones cambio placa madre y reparación de tecla, antes de ser recibido se verificó que se encontraba en normal funcionamiento, por lo que lo recibió, a los cinco días presentaba fallas, lo llevó nuevamente al servicio de atención al cliente, siendo enviado al servicio técnico de packard bell en Santiago por segunda vez, ingresando con fallas de calentamiento excesivo no durando mas de cinco minutos encendido y presenta una trizadura, llega el 21 de febrero de 2013 da cuenta que se realizaron una serie de reparaciones que no fueron señalados en ninguno de los comprobantes, defectos que jamás presencié e el notebook, a raíz de lo cual efectuó los reclamos ante el SERNAC, para que intermediara exigiendo de su parte un nuevo computador, señala que solo recibió respuestas evasivas de la multitienda, señala que el notebook se mantiene en el servicio de atención al cliente sin retirarse.

2. A fojas 44 y siguientes la denunciada contesta señalando que su representada ha dado integro y cabal cumplimiento a las obligaciones contractuales previas y libremente acordadas entre las partes, y señala que la

denuncia infraccional hecha por Elgueta Muñoz carece de fundamento jurídico y debe ser rechazada.

3. A fojas 49 aparece agregada una comunicación a Cencosud de parte del abogado de SERNAC, en el que, entre otros conceptos, se lee “Me dirijo a UD para reiterar nuestro requerimiento de información y proposición de alternativas de solución con ocasión de reclamo formulado por el señor Wladimir Iván Elgueta Muñoz en contra de su empresa, el que se adjunta”.

4. A fojas 13 y 42, la denunciada, Paris S. A. en una nota dirigida a SERNAC, en la que aparece, Gerencia Clientes Paris, Daniela León Bustos, se lee: “Respecto a la solicitud de la referencia, formulado por don atención al reclamo presentado en contra de su empresa, formulado por el Sr. (a) Vladimir Iván Elgueta Muñoz atención al reclamo presentado en contra de su empresa, 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 producto se encuentra en período de garantía convencional que entrega el proveedor en forma voluntaria. En esta garantía, el producto que presenta un defecto no atribuible al cliente es enviado al servicio técnico correspondiente para su reparación, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor (art. 20 letra e) y art. 21), por lo tanto proveedor decide reparación o cambio de producto. Bajo la anteriores consideraciones damos por contestado el reclamo de la referencia, con los antecedentes necesarios para su resolución. Se despide atentamente, Daniela León Bustos. Gerencia Clientes Paris, servicioalcliente@paris.cl.”

SEGUNDO: Que, de lo que se ha dejado constancia precedentemente aparece, que el consumidor adquirió un notebook en la multitienda Paris, tuvo fallas en dos oportunidades, dentro del término de la garantía, reclamó por ellas y no obtuvo solución satisfactoria y efectuó denuncia a SERNAC, el que intervino haciéndose parte en este pleito, como aparece de los antecedentes de que se ha dejado establecido en el motivo precedente.

TERCERO: Que, así las cosas, en base a los parámetros analizados precedentemente, y habiéndose determinado la efectividad de los hechos denunciados los que constituyen una infracción a la Ley 19.496, que en la especie consisten en que el actor reclama por el hecho que compró un notebook al proveedor Multitiendas Paris S.A. el que detectó fallas no respondiendo la referida denunciada como se ha demostrado precedentemente, a lo que estaba obligada por el contrato de compraventa suscrito con el denunciante, por la garantía y por la ley sobre normas a los derechos de los consumidores.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 24 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores **se revoca** la sentencia en alzada de fecha veinticuatro de octubre de dos mil trece, escrita a fojas 82 y siguientes de estos autos, y en su lugar se declara:

- I. Que se acoge la querrela infraccional deducida en lo principal de fojas 1, en la que se hizo parte SERNAC a fojas 25, condenándose a la denunciada Almacenes Paris S.A. o Cencosud Retail. al pago de una multa ascendente a 10 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 19.496.
- II. Que se condena en costas a la infraccionada.

Acordada con el voto en contra de Abogado Integrante don Mauricio Cárdenas García, quien estuvo por confirmar la sentencia de acuerdo a sus propios fundamentos.

Regístrese, archívese y devuélvase.

Redacción de la Ministra doña Teresa Inés Mora Torres y del voto disidente su autor.

Rol N°14-2014.

Resuelto por la Primera Sala, integrada por la Ministra doña Teresa Inés Mora Torres, la Fiscal Judicial doña Mirta Zurita Gajardo y el abogado integrante don Mauricio Cárdenas García. Autoriza la Secretaria Titular doña Lorena Fresard Briones.

Puerto Montt, quince de abril de dos mil catorce, notifiqué por el estado diario la resolución que precede.