

CAUSA ROL N°3112-P

Concepción, cuatro de Noviembre de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fs.16, **RODRIGO NAHUELCURA VILLAMAN**, Asistente Social, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y en su representación, ambos domiciliados en, calle Colo Colo N°166, comuna Concepción, interpone denuncia infraccional a la Ley 19.496 en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por **RICARDO GONZÁLEZ NOVOA**, ambos con domicilio en Avda. Kennedy 9001, piso 4, comuna de las Condes, Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 20 letra e) y demás pertinentes de la citada Ley. En el cuarto otrosí de la misma presentación designa abogado patrocinante y confiere poder a la abogada Cecilia Pilar González Ruiz.

Que a fs.20 y 21 las partes fueron citadas a una audiencia de avenimiento, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.32, el abogado Jorge Ogalde Gómez asume patrocinio y poder de la denunciada Cencosud Retail S.A., sin perjuicio de conferir poder a la abogada Ximena Nova Torres.

Que a fs.35 se verificó la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.16 de autos, **Rodrigo Nahuelcura Villaman**, ya individualizado, Director del Servicio Nacional del

por Infracción a la Ley del 19.496, por cuanto tomó conocimiento que la denunciada se encontraría actuando con infracción a la Ley 19.496, toda vez que con fecha 19 de Febrero de 2013, se recepcionó el Reclamo N°6762361 interpuesto por doña Elena Fernández en contra de Cencosud Retail S.A., allí la afectada expone que con fecha 7 de Octubre de 2012 concurrió a una sucursal de la empresa demandada, para hacer la compra de un Tablet marca XV, cuyo valor corresponde a \$99.000, transacción que se efectúa por un cambio de otro producto comprado en el mismo local. El producto ha presentado dos fallas, la primera cumpliéndose la garantía legal, se hizo un chequeo general, procediéndose luego al reparo del mismo. Dos semanas después, el aparato electrónico vuelve a presentar la misma falla, por lo que fue revisado por el servicio técnico ATSAC GROUP LTDA, el cual aludió con fecha 3 de Enero de 2013 que la falla fue inducida por el usuario, conclusión que no compartió la afectada. La empresa denunciada se opone, aduciendo que no hay nada más que chequear y que se desliga de toda responsabilidad. Con fecha 9 de Marzo, la empresa responde que "El servicio de atención al consumidor de Paris ha analizado los antecedentes del caso, concluyendo que no es posible acoger la solicitud expuesta por el solicitante, debido a que el producto adquirido fue analizado por el servicio técnico autorizado por el proveedor, quienes corroboraron que el bien adquirido no presentaba fallas de fabricación y los daños denunciados son atribuibles a la manipulación, posterior a la venta del mismo, de manera tal que los daños no son cubiertos por la garantía. A la luz de normativa

dispues
Protecc
solic
defini
multa
cuerp

cont
denu
con
arg
exp

Sr
N
r

nto tomó dispuesto en los artículos 20 de la Ley 19.496 sobre
ontraría Protección de los Derechos de los Consumidores,
oda vez solicita acogerla en todas sus partes y en
epcionó definitiva, condenar al infractor al máximo de las
Elena multas contempladas por el artículo 24 del citado
allí la cuerpo legal, con costas.

e 2012 2.-Que la denunciada Cencosud Retail S.A.,
ndada, contesta mediante minuta escrita, solicitando que la
cuyo denuncia desde ya sea rechazada en todas sus partes
e se con expresa condenación en costas, en virtud de los
do en argumentos de hecho y de derecho que a continuación
dos expone:

egal, En primer lugar niegan lo señalado por la
o al Sra.Elena Fernández, representada por el Servicio
rato Nacional del Consumidor, toda vez que a su
por representada, Cencosud Retail S.A. ha dado cabal
SAC cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 19.496 , que
de no se ha presentado por parte de la denunciante
o, antecedentes ni ha rendido prueba alguna que permita
sa establecer y acreditar la efectividad de los dichos
ás expuestos en la denuncia infraccional. Que según la
la propia versión de la denunciante ha indicado que el
a servicio Técnico ATSAC GROUP LTDA., estableció que
la falla del señalado equipo fue ocasionada por la
propia usuaria, por lo tanto resulta improcedente
acceder al cambio requerido, cumpliendo expresamente
con lo establecido en el artículo 21 de la Ley
19.496. Por lo anterior, solicita sea la denuncia
rechazada en todas sus partes, con expresa
condenación en costas.

3.-Que la parte denunciante rindió en autos las
siguientes pruebas:

Ratificó los documentos acompañados en la
presentación de fs.16, estos son:

-Formulario de Atención de Público del caso N°6762361 efectuada por Elena Fernández de fs.1.

-Copia de boleta emitida por la denunciada a fs.2-

-Copia de orden N°7508 entrega de equipo, emitida por Atsac, de fecha 2/1/2013 de fs.3.

-Copia de Ingreso caso sistema Post Venta servicio de Atención a Clientes Paris de fs.5 y sgtes.

-Copia de Carta emitida por Cencosud Paris, servicio al cliente al abogado del Sernac, don Juan Carlos Medina Vargas de fs.12.

-Fotocopia de Resolución N°0367 de fecha 22/3/2013 emitida por el Servicio Nacional del Consumidor de fs.13 y sgtes.

4.-Que el artículo 21 de la Ley 19.496 indica que la responsabilidad del proveedor se hará efectiva siempre que el producto no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

5.-Que entre los documentos acompañados en parte de prueba por el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra el certificado de garantía del producto emitido por Xvision, la que señala en las condiciones generales que no cubre la garantía "N°1 equipos que resulten dañados por golpes o trato inadecuado" (fs.8), conjuntamente el documento rolante a fs.4, esto es, el informe Técnico del producto emitido por ATSAC Group Ltda., conforme el cual se realiza la entrega del equipo, señala "daño inducido no cubre garantía", en el documento rolante a fs.5, suscrito por el consumidor se consigna que la empresa no responde por daños del equipo que provengan de su mal uso o de un uso contrario a la finalidad del producto.

6°
confor
Tribun
sufic
la de
Ley
Cons
denu
art
en
Le
ar
pe
C
F

6°.- Que del análisis de la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima que carece de antecedentes suficientes que le permitan dar por establecido que la denunciada infringió alguna de las normas de la Ley 19.496, como lo señala el Servicio Nacional del Consumidor, por lo que procede absolverla de la denuncia de autos.-

Y, teniendo presente lo dispuesto en los artículos. 1°, 7, 10, 11, 12, y 13 de la Ley 18.287, en los artículos. 13 y 14 y demás pertinentes de la Ley 15.231, en vigencia y lo dispuesto en los artículos. 1, 2, 3, 12, 20, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, se declara:

I.-Que se rechaza la denuncia deducida en lo principal de la presentación de fojas 16 y siguientes de autos, y en consecuencia **se absuelve a CENCOSUD RETAIL S.A.** representada para estos efectos por **Ricardo González Novoa**, sin costas.-

Anótese, Notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción, doña Alejandra Pérez Ulloa, autoriza la Secretaria Subrogante doña Blanca Henríquez Martínez.-

