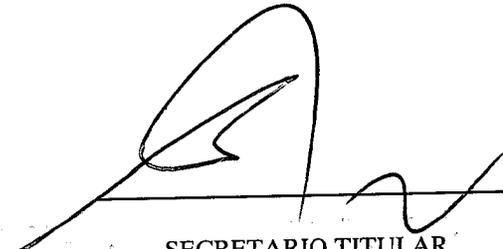


ICIA LOCAL  
S  
1ER PISO

25 de Marzo de 2015

Notifico a Ud., que en el proceso N° 011731-08-2014 se ha dictado con fecha Martes 24 de Marzo de 2015, la siguiente resolución:

CUMPLASE.-



SECRETARIO TITULAR

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300, 1ER PISO

Rol N° 011731-08-2014  
Certificada N° 006337

Señor  
Don (ña)



001408



SERNAC, RE. JUAN CARLOS LUONGO BÉREZ

TEATINOS N° 333 PISO 2

SANTIAGO

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES

10 ABR 2015

C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de marzo de dos mil quince.

A fojas 98 y 99: téngase presente.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de veintinueve de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 75 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-1701-2014.

Pronunciada por la **Primera Sala**, integrada por las Ministros señora Dobra Lusic Nadal, señora Dora Mondaca Rosales y señora Jenny Book Reyes.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, cuatro de marzo de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

ROL N° 11.731-2014-8

LAS CONDES, a veintinueve de Septiembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 21, de fecha 15 de Julio de 2014, interpuesta por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, domiciliado en calle Teatinos N° 333, piso 2°, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de CENCOSUD RETAIL S. A., representada por Ricardo González Novoa, ignora profesión u oficio, domiciliados en avenida Kennedy N° 9001, piso 4°, comuna de Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 21 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que con motivo de un reclamo formulado por Liliana Elizabeth Quiñones Gallegos, de la que no da otros antecedentes, tomó conocimiento que ésta, el 10 de Diciembre de 2013, en la tienda París ubicada en el Parque Arauco, adquirió un televisor marca Sony, cuyo modelo indica, por el precio de \$ 249.990.-, aparato que no fue probado previo al despacho y, posteriormente, al desembalarlo para su instalación se percató que presentaba rayas en la parte inferior de la pantalla, sobre todo en el extremo derecho, donde tenía una raya en curva. El 20 de Diciembre de 2013 se acercó a la tienda reclamando y solicitando la devolución del dinero o el cambio del producto, pero se le manifestó que previamente debía ser enviado al Servicio Técnico de Sony para que determinaran el origen de la falla y con fecha 19 de Febrero de 2014 la denunciada le responde que la falla no corresponde a ellos ni a Sony, negándose a darla cualquier solución, señalando que los daños son atribuibles a la denunciante, por lo que éstos no son cubiertos por la garantía.

A fs. 48 la denunciada expresa que no son efectivos los hechos señalados por el actor, ya que ella cumplió con la entrega de un televisor en perfectas condiciones y en que éste, después de 10 días de la compra, mediando la

5º) Que, por consiguiente, se encuentra acreditado en autos el hecho invocado por el actor como sustento fáctico de su acción, esto es, que el aparato presentaba un defecto que lo hacía inapto para el uso que es razonable y exigible esperar de él

6º) Que al respecto la denunciada, amparándose en el informe del Servicio Técnico referido, luego de descartar una falla de fabricación, se pasa directamente al otro extremo, al atribuir, sin indicar fundamentos, que tal daño es imputable al usuario, soslayando olímpicamente que hay procesos intermedios, como el embalaje y el transporte (incluida la manipulación de los cargadores), en que perfectamente pudo ocasionarse el daño referido, los cuales, de todos modos, también son de responsabilidad del proveedor.

7º) Que, a mayor abundamiento y establecido como está que el aparato presentaba rayas en su pantalla, la denunciada, al imputar directamente a la consumidora haberlas provocado, en rigor de verdad, en la práctica está alegando e invocando una causal absolutoria de responsabilidad al transferir a la consumidora la autoría del desperfecto referido, eximente de responsabilidad que, conforme a las reglas generales, corresponde justificarla en el proceso a quien la ha invocado, a saber, la denunciada, debiendo acreditar de manera fehaciente que fue la propia cliente la autora del daño.

Al respecto también cabe consignar que el Tribunal advierte falta de profesionalismo del proveedor, por cuanto, tajantemente, señala que no es una falla de fabricación y, livianamente, imputa a la denunciada ocasionar el daño (olvidando que hay procesos intermedios que también son de su responsabilidad), omitiendo dar a la consumidora argumentos lógicos, técnicos o científicos que avalen afirmaciones tan categóricas como temerarias, además de impropias de un profesional de estas actividades, caracterizadas por su habitualidad.

8º) Que en ese punto el Tribunal estima del caso efectuar un par de reflexiones respecto de a quién afecta el peso de la prueba en una situación como esta en que una de las partes, el proveedor, invoca una causal que le eximiría de responsabilidad.

9º) Que sobre el punto el consumidor ha cumplido con lo suyo de acreditar el hecho constitutivo de la existencia del contrato y del defecto del equipo comprado, conforme al artículo 1698 del Código Civil, motivo por el cual empecía al proveedor acreditar su extinción o cumplimiento, conforme a la misma norma por ser el hecho extintivo.

instalación por parte de personal autorizado por la marca, reclamó que el aparato tiene una raya que no había visto, de lo que se desprende que tal desperfecto no es de fabricación y no le es imputable.

Con fecha 2 de Septiembre de 2014, a fojas 69, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y denunciada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, solicitando que sea acogida, con costas, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, aduciendo no haber cometido infracción a la Ley Nº 19.496, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas. Solicita, además, que le denuncia sea declarada temeraria y se sancione al actor.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a CENCOSUD RETAIL S. A. en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que la denunciante sostiene que el día 10 de Diciembre de 2013 la consumidora Liliana Quiñones Gallegos compró en la tienda París ubicada en el Parque Arauco un televisor marca Sony y al desembalarlo en su casa se percató que presentaba rayas en la pantalla y, luego de efectuar el reclamo y que el aparato fue examinado por el Servicio Técnico de Sony, se le manifestó que la falla no corresponde a ellos, sino que son atribuibles a la propia consumidora por mala manipulación.
- 3º) Que la denunciada señala que la consumidora reclamó sólo después de 10 días de la compra, alegando que tiene una raya que no había visto antes, pero que ese desperfecto no es de fabricación y no le es imputable, por lo que, reconociendo que el aparato presenta desperfectos, concluye que éstos son atribuibles a la propia consumidora.
- 4º) Que, como quiera que sea, en consecuencia, es un hecho no controvertido de la causa que el aparato presentaba rayas en la pantalla, lo cual es reconocido tanto por Almacenes París como el Servicio Técnico de la empresa Sony.

10º) Que éste, empero, en tal carga procesal ha sido absolutamente remisa, puesto que no rindió prueba alguna en tal sentido, manteniéndose el hecho de la causa consignado en los considerandos 4º y 5º.

11º) Que, no habiendo acreditado la denunciada que el daño haya sido causado por el hecho o culpa de la consumidora, resulta forzoso concluir que el proveedor infringió el artículo 20 letra c) de la Ley Nº 19.496 al no permitir al consumidor optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

12º) Que, además, atendidos los hechos establecidos en autos y expuestos en los considerandos anteriores, CENCOSUD también infringió los artículos 12 y 23 de la Ley citada, puesto que entre los términos y condiciones de la entrega del bien se encuentra, necesariamente y sin necesidad de mención expresa, que éste debe encontrarse sin fallas ni marcas de ninguna naturaleza, más si se trata de un aparato nuevo y de cierto valor, obligación a la que el proveedor no dio cumplimiento, además que, actuando con negligencia, causó menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad del citado bien que presentaba defectos.

13º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que la denunciada infringió las normas citadas de la Ley Nº 19.496, motivo por el cual procede acoger el denuncia y dictar sentencia condenatoria en su contra.

14º) Que procede rechazar la solicitud formulada por la denunciada en orden a declarar la denuncia temeraria, por ser contraria a lo concluido y declarado precedentemente.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 21 y siguientes y se condena a **CENCOSUD RETAIL S. A.** a pagar una multa

de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de las infracciones consignadas en los considerandos 11º, 12º y 13º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

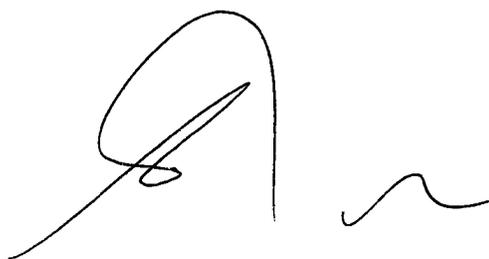
- Que no ha lugar a la solicitud formulada por la denunciada en el otrosí de la presentación de fs. 49 y siguientes, por ser contraria a lo declarado.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

**ROL N° 11.731-2014-8.**

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a smaller, more fluid signature.