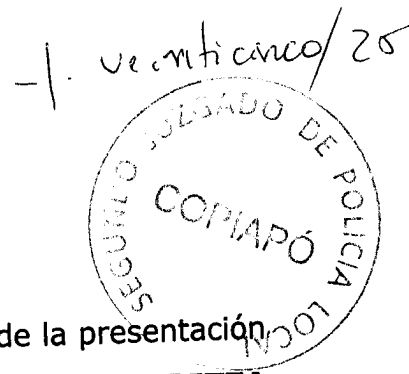
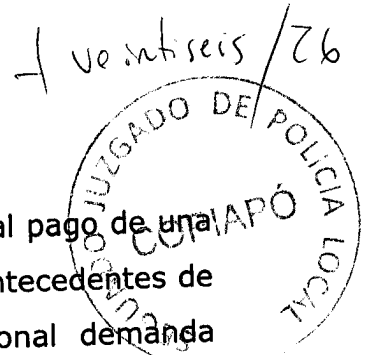


Copiapó, dos de febrero de dos mil quince.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 4 rola denuncia infraccional presentada por doña **MARITZA ROSARIO SANCHEZ SANCHEZ**, Cedula Nacional de Identidad N° 14.299.038-5, auxiliar de aseo, domiciliado en calle Llanos de Ollantay I Block 811, Depto. 101, Comuna de Copiapó, en contra de la tienda **JOHNSON'S CENCOSUD LTDA.** representada por don **ALAN FLORES**, ambos domiciliados en calle Atacama N° 551, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado la ley 19.496. Narra como hechos fundantes de la denuncia, que el día 20 de mayo de 2014 concurrió al establecimiento denunciado a objeto de adquirir un regalo de cumpleaños para su nieto observando que se encontraba en oferta una auto pista, que al pasar con el producto por caja se le advirtió que éste se encontraba incompleto ya que le faltaba el auto, procediendo a cambiarlo por otro producto igual el cual se encontraba en una caja sellada, mencionándosele que ese producto estaba completo; que solicitó abrieran la caja para revisar que efectivamente así fuera, negándose su petición mencionándosele que el solo hecho de estar sellado el envoltorio significaba que el producto estaba completo, que volvió a insistir siendo siempre la respuesta negativa. Que al día siguiente al momento de abrir el paquete en el cumpleaños se percató que la autopista estaba incompleta ya que le faltaba una pieza esencial cual era el auto, que a los dos días siguientes a la compra concurrió al establecimiento llevando el producto mencionándole a quien la atendió que éste estaba incompleto y por lo tanto no podía funcionar, indicándole el funcionario que no podían efectuar un cambio de producto o devolución de la cantidad pagada ya que lo que se le había vendido y que ella había adquirido eran saldos de los regalos de navidad, que por lo tanto se vendían en el estado en que se encontraban, esto es, con piezas faltantes o bis dañados, por lo mismo la oferta en cuanto al precio significativamente menor a un producto en excelentes condiciones cuestión que nunca se le mencionó al efectuar la compra. Que ante lo acontecido efectuó el reclamo al Sernac con fecha 27 de mayo de 2014 solicitando el cambio del producto por el mismo pero en buenas condiciones tal como fuera ofrecido, respondiéndose con fecha 4 de Junio que no era posible acceder a lo



solicitando se acoja la denuncia y se condene a la denunciada al pago de una multa. Por el Primer Otrosi del libelo y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional demanda civilmente a **JOHNSON'S CENCOSUD LTDA.** a quien vuelve a individualizar, solicitando sea condenada por concepto de daño directo al pago de **\$ 19.990** correspondiente al valor pagado por el producto inservible que le fue vendido. Por **daño moral** demanda la suma de **\$100.000**, señalando que éste se encuentra configurado por las continuas molestias laborales, tiempo invertido en la solución del problema y la atención descortés e indiferente de los denunciados en las oportunidades en que se entrevistó con ellos. Por el segundo otrosi acompaña documentos consistentes en: **a)** Boleta de ventas y servicios de fecha 20 de mayo de 2014; **b)** Formulario Único de Atención del Sernac de fecha 27 de mayo de 2014 y, **c)** carta respuesta de la denunciada al Sernac de fecha 4 de junio de 2014. Por el tercer otrosi señala que actuará personalmente y por el cuarto otrosi solicita designación de receptor ad.hoc.

2) A fojas 13 se resuelven las peticiones contenidas en la presentación de fojas 4 y siguientes acogiendo las acciones a tramitación. **3)** A fojas 20 atestado receptorial dando cuenta de la notificación efectuada al representante legal de la contraparte. **4)** A fojas 21 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia de la denunciante y demandante civil, y en rebeldía de la contraparte, ratificando la compareciente las acciones deducidas, solicitando se dé lugar a ellas con costas, teniéndolas el tribunal por ratificadas y por efectuados los descargos y contestada la demanda civil en rebeldía de la denunciada y demandada. No se produce conciliación por la rebeldía de la contraparte. Se recibe la causa a prueba, fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos, la denunciante ratifica los documentos agregados de fojas 1 a 3 teniéndolos el tribunal por ratificados y acompañados con citación, salvo la boleta de ventas y servicios agregada a fojas 1 que se tiene por acompañada bajo el percibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La denunciante exhibe el producto adquirido observándose que todas las piezas se encuentran en excelentes condiciones, la que muestra que no ha sido utilizado ni siquiera sacado del envoltorio, faltando una pieza esencial cual es el auto. La parte denunciada no rinde prueba. **5)** A fojas 23 se certifica respecto de las diligencias pendientes.

+ veintiseis / 27
JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 4 doña **MARITZA ROSARIO SANCHEZ SANCHEZ** presentó denuncia infraccional en contra de **JOHNSON'S CENCOSUD LTDA.**, persona jurídica de su giro, representada por don **ALAN FLORES**, domiciliados ambos en esta ciudad calle Atacama N° 551 por haber infringido la denunciada disposiciones de la ley del consumidor. Señala como fundamento de la acción que el día 20 de mayo de 2014 adquirió en el establecimiento mencionado como regalo de cumpleaños para su nieto una autopista en la suma de \$19.990, que al pasar por caja se le advirtió que al producto le faltaba una pieza, específicamente el auto, procediéndose inmediatamente al cambio entregándole igual producto en una caja sellada, que a objeto de evitar inconvenientes solicitó que ésta se abriera manifestándole quien la atendió que no correspondía hacerlo justamente porque el envoltorio estaba sellado lo que implicaba que el producto estaba completo y en optimas condiciones. Que el día del cumpleaños al abrirse el regalo constató que al igual que aquel que había pretendido adquirir en una primera instancia, igualmente incompleto faltándole la misma pieza, específicamente el auto, lo que hacia el bien inepto para su uso. Que concurrió a la tienda a objeto de exigir el cambio de producto indicándosele que no era factible acceder a su petición ya que lo que ella había adquirido era un saldo de productos comercializados en Navidad, que por lo mismo, esto es, por ser saldos se trataba de productos con fallas o incompleto y en razón de lo mismo su precio era notoriamente inferior a un producto en buenas condiciones. Que ante la respuesta obtenida concurrió al Sernac donde presentó un reclamo fundado en los mismos hechos, y pese a que al informar la reclamada al Sernac que se procedería a anular la venta, esto nunca logró concretarse.

SEGUNDO: Que, para la denunciante los hechos descritos constituyen una clara infracción a los artículos 12; 20 letra c); 21 y 23 de la ley 19.496 los cuales consigna textualmente, solicitando se condene a la denunciada aplicándole la multa que resultare procedente de conformidad al artículo 24 de la ley 19.496.

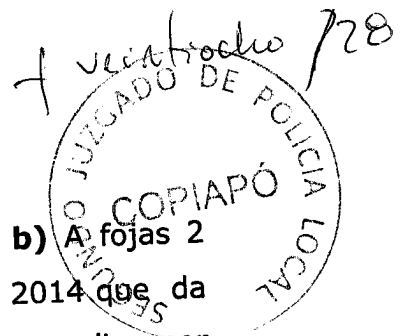
TERCERO: Que, la denunciada no concurrió a la audiencia a efectuar sus

autopista el día 20 de mayo de 2014 en la suma de \$19.990; **b)** A fojas 2 formulario único de atención del Sernac de fecha 27 de mayo de 2014 que da cuenta de los mismos hechos descritos en la denuncia los que no se repiten por resultar inoficioso y por economía procesal; **c)** Carta respuesta de la reclamada al Sernac, en ella no se desconocen los hechos descritos en la denuncia, limitándose a señalar que se trata de saldos, que el producto está agotado, por ende no es factible su cambio pudiendo si anularse la venta. **d)** Que, en la audiencia la denunciante exhibió el producto, observando el tribunal que éste se encontraba en impecables condiciones, dando muestras de no haberse tocado ninguna de sus piezas, faltando una de ellas específicamente el auto lo que impedía su utilización.

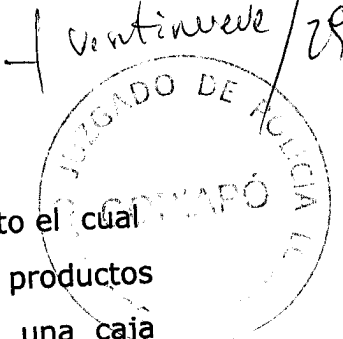
QUINTO: Que, la denunciada no rindió prueba tendiente a desvirtuar los fundamentos de la acción deducida en su contra.

SEXTO: Que, antes de entrar al fondo del asunto es necesario verificar e identificar si se configura en la especie la relación entre proveedor y consumidor, conceptos definidos en la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en su artículo 1°. De acuerdo a dicha definición, efectivamente en la especie nos encontramos en presencia de dicha relación, entendiéndose que la actora de autos tiene la calidad de consumidora al adquirir el producto detallado en la denuncia y documentos respaldatorios.

SÉPTIMO: Que, del mismo modo, es necesario verificar si la denunciada **JOHNSON'S CENCOSUD LTDA.** incurrió en infracción al artículo 12 de la ley 19.496, esto es, si no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino con el consumidor la entrega del producto; al artículo 20 letra c) de la misma ley que consagra el derecho del consumidor en casos de deficiencias en un producto que lo hagan inepto para su uso para optar entre la reparación gratuita del bien o, previa su restitución, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, y al artículo 23 de igual texto legal que señala, que comete infracción a la ley, el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad,



- Continúa / 28



consistente en una autopista como regalo de cumpleaños para su nieto el cual tenía un precio menor al original por tratarse de un saldo de productos comercializados en Navidad. Que el producto se le entregó en una caja sellada, que no se acogió su petición de abrirse ésta para verificar su contenido, señalándosele que por el hecho que la caja que contenía el producto estaba sellada este se encontraba en optimas condiciones. Que sin embargo al abrir la caja el día del cumpleaños constató que al juego le faltaba una pieza esencial para su utilización cual era el auto, que al concurrir al establecimiento para que le fuese cambiado se le indicó que no correspondía ya que se trataba de saldos los cuales no habían sido comercializados en navidad porque no se encontraban en optimas condiciones y por lo mismo su precio era notoriamente inferior a los productos oportunamente comercializados los que si estaban completos y en buen estado. Que ante la respuesta entregada concurrió al Sernac a efectuar el reclamo. Que al contestar la denunciada al Sernac no desconoció el hecho materia del reclamo, reiterando que se trataba de saldos, que no tenían mas especies en stock pero que procederían a anular la venta, situación que no ocurrió, de donde necesario resulta determinar conforme lo dicho que la denunciada **JOHNSON'S CENCOSUD LTDA.** incurrió en infracción a las disposiciones de los artículos 12; 20 letra c); 21 y 23 de la ley 19.496 al haber vendido un producto con fallas que imposibilitaron su adecuado uso, negándose a cambiarlo por otro en excelentes condiciones como se espera de un producto nuevo, por lo tanto se le sancionará en la forma que se indicará en lo resolutivo de esta sentencia.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

NOVENO: Que, en el Primer Otrosi de la presentación de fojas 4 y fundada en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, doña **MARITZA ROSARIO SANCHEZ SANCHEZ** dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **JOHNSON'S CENCOSUD LTDA.** solicitando sea condenada por concepto de daño directo al pago de **\$19.990** correspondiente al valor del producto adquirido y que le fuera entregado incompleto lo que imposibilitó su uso y, **\$100.00** por concepto de daño moral, constituidos por las molestias laborales, tiempo

1. treinta / 30
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
COPIA

DECIMO PRIMERO: Que, habiéndose acreditado la infracción es posible deducir que la actuación de la demandada ocasionó el daño directo reclamado por la actora al haber pagado por un producto que no pudo utilizar por encontrarse en incompleto, por lo tanto corresponderá acoger la demanda en cuanto al valor del producto.

DECIMO SEGUNDO: Que, es igualmente posible deducir, poniéndose un instante en el lugar de la afectada, que la actuación en que incurrió la demandada y su renuencia a solucionar el problema, argumentando que el producto adquirido era un saldo, por lo mismo su precio era inferior ya que los saldos correspondían a especies que no se encontraban en óptimas condiciones, situación que al momento de la compra no se le hizo saber a la actora, debió ocasionarle a la demandante y a su nieto para quien el producto había sido adquirido como regalo de cumpleaños aflicción, frustración y menoscabo, agravado todo ello por las molestias y tiempo que debió invertir en concurrir a la tienda para que se efectuara el cambio, luego al Sernac para presentar el reclamo y, por ultimo, judicializar la situación al no obtener la solución ofrecida al Sernac, por lo que corresponde acceder al pago de una indemnización por este ítem.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas conforme a las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 letras d) y e); 12; 20 letra c); 23; 24; 50 A; 50B; 50 C y 50 D de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, 2314 y 2316 del Código Civil,

SE RESUELVE:

1º Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 4 por doña **MARITZA ROSARIO SANCHEZ SANCHEZ**, Cedula de identidad N° 14.299. 038-5, domiciliada en calle Llanos de Ollantay

de la ley 19.496. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá su representante legal ya individualizado o quien lo subrogue o reemplace en sus funciones por vía de sustitución o apremio **DIEZ NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, se **ACOGUE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **MARITZA ROSARIO SANCHEZ SANCHEZ** solo en cuanto y previa devolución del producto dañado a la demandada, **SE CONDENA** a **JOHNSON CENCOSUD LTDA.** representada por don **ALAN FLORES**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Atacama N° 551 a pagar al actor por concepto de **daño directo** la suma de **\$19.990** (diecinueve mil novecientos noventa pesos) correspondiente al valor del producto y por concepto de **daño moral** la suma de **\$100.000** (cien mil pesos).

3° Que, la demandada deberá pagar las costas de la causa.

NOTIFIQUESE.

Rol N° 7298/ 2014.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARISOL DELGADO LUNA**, Secretaria Abogado(S).