

Causa Rol N°438.475.

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

23 (veintitrés)

**SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR**
Cáceres N° 5 - A
RANCAGUA - CHILE

Rancagua, veinticuatro de diciembre dos mil doce.

~ [1 ~ OCT 2013

Vistos:

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional y demanda civil interpuestas por Yasna Marion Llantén Delgado, técnico en enfermería y Marco Antonio Navarro Maldonado, soporte informático, ambos con domicilio en Avenida La Foresta N°1717, Villa La Foresta, Rancagua, en contra de Falabella Retail S.A., representada por Marcial Bilbao, ambos con domicilio en Sargento Cuevas N°405, Rancagua, fundadas en que el 11 de marzo de 2011 adquirieron un LCD Samsung de 55 pulgadas, en \$399.990. Asimismo, el 2 de junio de 2011 adquirieron un servicio de garantía extendida que les ofreció la tienda por un valor de \$103.990, la que cubre tres años después de la original que da el proveedor. Agregan que en marzo de 2012 el televisor empezó a emitir un mensaje a un costado de la pantalla, por lo que se envió al servicio técnico el 9 de abril y fue devuelto el 17 del mismo mes, pero pasado unos días el televisor volvió a emitir el mensaje en el mismo lado, volviendo a llamar al servicio técnico los que fueron a buscarlo el 24 de abril y desde ese día el televisor no volvió a su casa, diciéndoseles que no encendía la pantalla y que estaba autorizado el cambio de producto desde el 2 de mayo, fecha desde la cual están en trámites y papeleos para hacer cumplir sus derechos. Sostienen que estos hechos configuran una infracción a los artículos 12, 20, 21 Y 23 de la Ley N°19.496, por lo que solicitan se condene al proveedor al máximo de la multa legal, con costas. En su demanda, afirman que estos hechos les han ocasionado perjuicios, los que avalúan en \$399.990 por el valor del LCD Samsung de 55 pulgadas, despacho a domicilio por \$6.190 y la garantía extendida por tres años \$103.990. Asimismo, afirman que han sufrido daño moral, ya que ella tiene lupus y el haber tenido que andar de un lado para otro le ocasionó crisis de su enfermedad, además de tener que andar con su hijo discapacitado, se adquirió el producto con esfuerzo grande, por lo que se sienten defraudados por la garantía extendida y por la nula respuesta de la tienda

cuando se acercaron a conversar, no dando solución, daño que avalúan en \$500.000, todo más reajustes, intereses y costas.

A fojas 22 se realizó el comparendo de conciliación, contestación y prueba, al cual compareció sólo Yasna Marion Llantén Delgado, en rebeldía de la parte denunciada y demandada.

La compareciente rindió prueba documental.

A fojas 22 se decretó "Autos para fallo".

Considerando:

En cuanto a lo Contravencional:

Primero: Que la denuncia se funda en supuestas infracciones a los artículos 12, 20, 21 Y 23 de la Ley N°19.496 en que habría incurrido el proveedor denunciado en la prestación de un servicio de garantía extendida de un televisor, que los denunciantes habrían adquirido el 11 de marzo de 2011, presentando una falla en marzo de 2012 y siendo reparado habría vuelto a presentar el desperfecto, llevándolo nuevamente al servicio sin que hasta se le haya devuelto ni permitido cambiarlo por un televisor de iguales características.

Segundo: Que relevante resulta que el proveedor denunciado no se ha apersonado en este juicio, por lo que no concurrió a refutar la denuncia ni a rendir pruebas.

Tercero: Que no obstante, analizando las pruebas aportadas por los denunciantes, en conformidad a las normas legales vigentes y de acuerdo con las reglas de la sana crítica, puede concluirse que resultan insuficientes para alcanzar la convicción de que por parte del proveedor se han cometido las infracciones que se le imputan.

Cuarto: Que en efecto, los actores rindieron únicamente prueba documental, la cual consistió en lo relevante en: **1)** Boleta electrónica N°387866 extendida por Falabella Retail el 11 de marzo de 2011, por la compra de un LCD 40 O Samsung, más despacho, por la suma total de \$406.180, que rola a fojas 7; **2)** Certificado de garantía extendida "Serviasist", que rola a fojas 8; **3)** Instrucciones para hacer efectiva la garantía, que rola a fojas 9; **3)** Copia de nota por la compra de garantía extendida LCD, por la suma de \$103.990, que rola a fojas 10; **4)** Copia de reclamo efectuado por Yasna Llantén el 8 de junio de 2012, por los hechos que motivan la denuncia de autos, que rola a fojas 11; **5)** Copia de una supuesta fotografía del televisor de los denunciantes, en que aparece en la pantalla la falla que aducen los denunciados.

la supuesta nota extendida por el Servicio Técnico que revisó el producto y que autoriza el cambio, que rolan a fojas 20 y 21.

Quinto: Que de la simple lectura y revisión de los precitados documentos se puede concluir la insuficiencia de ellos para acreditar los hechos en que se funda la denuncia. En primer término, la boleta de compra del televisor, además de aparecer extendida en Santiago -lo que podría implicar la incompetencia del Tribunal por el lugar en que se celebró el contrato-, no individualiza al comprador, razón por la cual surge la duda de si efectivamente alguno de los denunciantes fue efectivamente quien adquirió dicho producto.

Sexto: Que sin perjuicio de lo anterior y en lo que resulta más relevante, no existe ninguna prueba concreta de si efectivamente el televisor presentó la falla que aducen los denunciantes', en su caso cual sería el origen y consecuencia de ésta, si efectivamente fue llevada al servicio técnico para su reparación y posterior a ello siguió presentando un desperfecto que lo hacía inapto para su uso. En efecto, la única prueba que podría relacionarse con los precitados puntos, son las fotografías acompañadas en el comparendo de prueba, las que son prácticamente ilegibles, no dan fe de su origen ni fecha y en ningún caso puede concluirse fundadamente de que las notas que aparecen en ellas hayan sido extendidas por un servicio técnico, resultando inexplicable el porqué los denunciantes, si necesitaban acreditar una falla que según ellos hacía inapto el aparato para su uso, no acompañaron documentos originales que al menos pudieran servir de base para formar una presunción que llevara a concluir la efectividad de sus aseveraciones. Lo anterior, resulta más evidente cuando no se presentó ni prueba testimonial ni pericial que corroborara los hechos expuestos en la denuncia.

Séptimo: Que en consecuencia, no existiendo antecedentes ni prueba suficiente que permitan acreditar los hechos ni fundamentos expuestos en la denuncia, en cuanto a que el producto haya presentado una falla que no fue debidamente reparada y que lo hiciera inapto para el uso, no hay mérito tampoco para concluir que el proveedor denunciado haya incurrido en alguna de las infracciones que se le imputan, razón por la cual resultará absuelto de responsabilidad infraccional.

En cuanto a lo Civil:

..

COPIA FI

ORIGINAL

Octavo: Que resultando absuelto el proveedor, no resulta procedente acoger las pretensiones civiles interpuestas en su contra, por carecer del necesario sustento en lo infraccional.

Noveno: Que la restante prueba documental acompañada en nada altera las conclusiones precedentes, razón por la cual destinarle mayor análisis resultaría inoficioso.

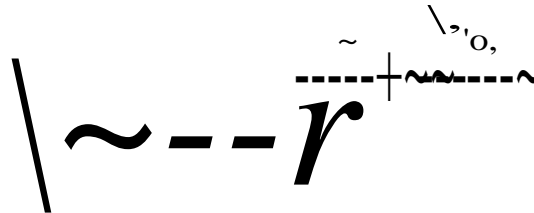
y visto además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 12, 23, 50 Y demás pertinentes de la Ley N° 19.496,

Se declara:

a) Que se absuelve de responsabilidad infraccional por los hechos que motivan la denuncia interpuesta en 10 principal del escrito de fojas 1 a **Falabella Retail S.A.**, representada en autos por **Marcial Bilbao Oyanedel**;

b) Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 1 por **Yasna Marion Llantén Delgado y Marco Antonio Navarro Maldonado** en contra de **Falabella Retail S.A.**, representada en autos por **Marcial Bilbao Oyanedel**, sin costas por estimarse que tuvieron motivos plausibles para litigar.

Notifíquese y oportunamente, archívese.



Sentencia dictada por **Ramiro Galaz Garay**, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza el Secretario Abogado Armando Bastías Parraguez.



03 ENE. 2013



COPIA FIEL DEL ORIGINAL