

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA

En Antofagasta, a veinticinco días del mes de Abril del año dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 11 y siguientes, doña **CARLA ANDREA NAVARRO QUIÑONES**, RUT 12.638.460-2, soltera, chilena, enfermera, domiciliada en Rapahue 966 Depto. 82, Población COVIEFFI de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, RUT 81.201.000-K, representada legalmente por doña **PATRICIA CAMACHO SARRIA**, ambas domiciliadas en Avenida Balmaceda 2355 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por negligencia en la prestación del servicio, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 869.990 por daño emergente; y \$ 2.200.000 por lucro cesante; y la suma de \$ 1.500.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 33.-

A fojas 44 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante y de su apoderado y de la apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial, que rola en autos.

a) CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:'

PRIMERO: Que, a fojas 11 y siguientes, doña **CARLAANDREA NAVARRO QUIÑONES**, formuló denuncia en contra de la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **PATRICIA CAMACHO SARRIA**, por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, por negligencia en la prestación del servicio en las condiciones y tiempo convenido, razón por la cual, solicita se condene a la

empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el 23 de Abril compró a la denunciada un sofá con fecha de entrega dentro de los 7 a 10 días siguientes, el que requería para prestaciones de servicio que realiza en su hogar; que la denunciada no cumplió con la entrega en dicho plazo; que reiteró la petición en la sección servicio al cliente, tampoco cumplieron, debiendo por tanto, insistir en ello; que frente al reclamo nadie entregaba una solución, manifestándole incluso que no era problema de ellos. Que, recién el 17 de Julio le llevaron el sofá que se encontraba en malas condiciones y con un deterioro evidente, por lo que no lo recibió, yendo nuevamente a la tienda a reclamar; que posteriormente le enviaron nuevamente el mueble en malas condiciones, y que no le permitieron no recepcionarlo, agregando que le produjeron daños en la puerta y piso.

TERCERO: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 34 y siguientes, señalando que la primera entrega del sofá la clienta lo rechazó por encontrarle detalles; que el 12 de Julio la denunciante recepcionó conforme. Que, con posterioridad la clienta reclamó ofreciéndosele la devolución del producto, o el 10% de descuento por los detalles que dicho mueble tenía, o devolución del dinero, lo que no aceptó y que nunca manifestó algún daño por la entrega del producto.

CUARTO: Que, para acreditar su versión, la denunciante acompañó a los autos los siguientes documentos:
A fojas 1, copia simple de boleta de compra del mueble.
A fojas 2, copia de presupuesto de reparación de la puerta de entrada a su departamento.
A fojas 3, copia boleta de médico psiquiatra y tratamiento.

A fojas 5, relación de gastos de teléfono, bencina y estacionamientos.

A fojas 6, copia reclamo iniciado en **SERNAC** N° 7673736.

A fojas 8, copia carta de respuesta a reclamo emitido por Paris Cencosud.

A fojas 43, guía de despacho N° 39348601 Cencosud Retail S.A.

Además los testimonios de **ANGELO RODRIGO HERNANDEZ HIDALGO, CRISTIAN JAVIER ORTIZ MARTINEZ y LUIS ALFONSO CORTES ROCO**, de fojas 44 vta. y siguientes.

QUINTO: Que, la denunciada no rindió prueba en autos.

SEXTO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la parte denunciante, sería la tipificada en el artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.496 que dispone: "**Comete infracción a las disposiciones de la presente 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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.**"

SEPTIMO: Que, atendido el mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante como de lo manifestado por los testigos, uno de ellos, presencial como conserje del edificio, y a la falta de prueba de la parte denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña **CARLA ANDREA NAVARRO QqIÑONES**, habiendo incurrido la empresa denunciada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **PATRICIA CAMACHO SARRIA**, en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores, toda vez, que se ha acreditado que esta actuó con negligencia y no cumplió con la entrega ni en la forma ni plazos acordados.

OCTAVO: Que, en mérito de lo anterior se acoge el denuncia infraccional de fojas **11** y siguientes, en contra de la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **PATRICIA CAMACHO SARRIA**.

b) EN CUANTO A LO CIVIL:

NOVENO: Que, a fojas 16 y siguientes, doña **CARLA ANDREA NAVARRO QUIÑONES** interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **PATRICIA CAMACHO SARRIA**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 869.990 por daño material, la suma de \$ 2.200.000 por lucro cesante y la suma de \$ 1.500.000 por daño moral.

DECIMO: Que, la parte denunciante acompañó en autos los antecedentes y pruebas referidas en el considerando cuarto del presente fallo.

DECIMO PRIMERO: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 16 y siguientes, en la suma de \$ 400.000 por daño material y la cantidad de \$ 1.000.000 por daño moral.

DECIMO SEGUNDO: Que, no se acoge el lucro cesante pedido por no encontrarse probado en autos.

DECIMO TERCERO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Marzo del 2014, mes anterior al que efectuó la compra, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS: además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores;

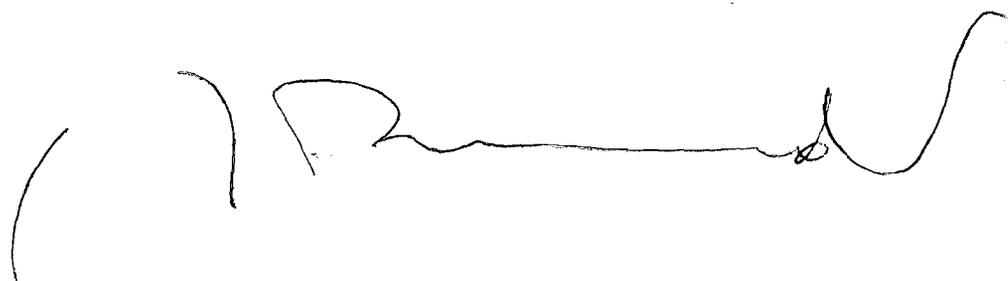
DECLARA:

- a) Que, se acog~ la denuncia de fojas 11 y siguientes, y se condena a la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **PATRICIA CAMACHO SARRIA**, a pagar una multa equivalente a **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley 19.496.-
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 16 y siguientes, por doña **CARLA ANDREA NAVARRO QUIÑONES**, y se condena a la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **PATRICIA CAMACHO SARRIA**, a pagar la suma de \$ 400.000 por daño material y \$ 1.000.000 por daño moral, reajustadas en la forma señalada en el considerando décimo tercero del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a quel en que se verifique el pago, con costas.
- e) Cúmplase con el artículo 58 bis en su oportunidad.

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

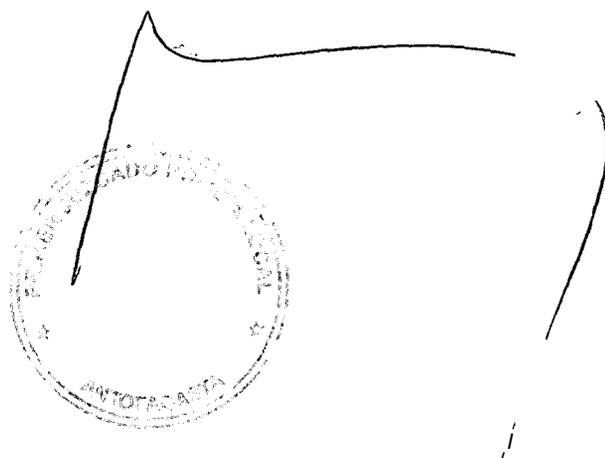
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Rol N° 22.169/14-3



Proveyó, doña Dorama Acevedo V ra, Juez Titular

Autorizó, doña Patricia de la Fuente Pfeng, Secretaria
Subrogante



A handwritten signature is written over a circular stamp. The stamp contains the text "SECRETARIA" at the top and "AUTOTRASA" at the bottom, with two small stars on either side. A vertical dashed line is present below the signature.