

Oficio N° 1945.  
Talcahuano, 06 de julio de 2016.

**DE: JUEZ DE PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE  
TALCAHUANO.-**

**A: SEÑOR DIRECTOR SERNAC VIII REGION.-**

En causa Rol N° 399-2015, caratulada  
“Marquez con Falabella Retail S.A.”, por infracción a la Ley del  
Consumidor, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis,  
de la ley 19.496, adjunto remito a usted, copia autorizada de la  
sentencia dictada en autos, la que se encuentra firme y  
ejecutoriada.

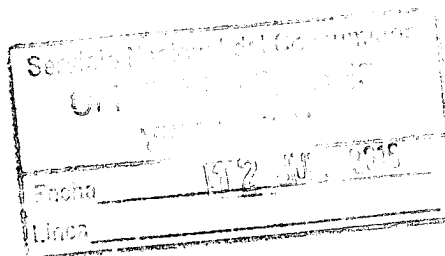
Saluda atentamente a Ud.



**MARIA ESTHER MARTINEZ SILVA**  
**JUEZ TITULAR**



**FLAVIA EUGENIA PEÑA CONCHA**  
**SECRETARIA ABOGADO**





Talcahuano, tres de noviembre de dos mil quince.-

**VISTOS:**

1º.- A fs. 2 a 10 Jaime Andrés Márquez Gianelli, cesante, domiciliado en Griselda N° 715, Santa Leonor, Talcahuano, deduce querrela por infracción a la Ley 19.496, especialmente los artículos 3 letras b) y e), 12, 20 letras c), e) y f), y 22 y 23, en contra de Falabella Retail S.A., representada legalmente, conforme lo dispone al artículo 50 C y D de la misma ley, por su jefe de local Viviana Faúndez, desconoce segundo nombre y apellido y profesión u oficio, o quien le subrogue en sus funciones, ambos domiciliados en avenida Jorge Alessandri N° 3177, Talcahuano, solicitando sea condenada al máximo de las multas legales, a realizar el cambio del televisor objeto de la litis por uno de características análogas o de mejor calidad; en subsidio, a la devolución de su precio más los reajustes del artículo 27 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas, en mérito a los hechos y el derecho que expone:

Con fecha 25 de septiembre de 2013 compró a Falabella Retail S.A. un televisor Led LG 39 pulgadas modelo 39LN5700 por \$ 199.990, televisor comprado con ocasión de una oferta que existía en la tienda ese día, ya que su valor original era de \$ 349.990. El televisor comenzó a fallar en julio de 2014, por lo que ingresó al Servicio Técnico de LG el 24 de julio de 2014, y se entrega el 07 de agosto del mismo año indicando que la falla es "pantalla mala" y debe hacerse cambio de producto. A raíz de esto con fecha 04 de agosto 2014 LG emite una autorización de cambio de producto para un televisor modelo 39LN5700, con la que acudió a Falabella para solicitar el cambio conforme lo indicado por el servicio técnico al que lo derivó el proveedor, cambio que se le negó en razón de que el producto estaba discontinuado. Realizó reclamo en Sernac, y el proveedor respondió que no procede el cambio porque el producto está discontinuado y ha pasado la "garantía legal", refiriendo también que sólo son facilitadores entre el consumidor y la marca. El bien tenía garantía de un año por defectos, como ofreció el proveedor. Por ello el televisor ingresó al servicio técnico, como exigencia del proveedor para establecer si había un problema con el televisor. Y cita las disposiciones legales precedentemente mencionadas.

Asimismo, formula demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Falabella Retail S.A., basada en los hechos expuestos en la querrela y en los artículos 1545, 1546, 1489 y 1857 y siguientes del Código Civil, solicitando sea condenada al pago de la suma de \$ 1.000.000 como indemnización del daño moral sufrido, y en caso de no acogerse la restitución del precio pagado y su reajuste legal pedida en "demanda infraccional", solicita la suma de \$ 199.990 por daño

material, más reajuste e intereses. Y de haberse acogido lo solicitado en la querella, solicita que a la restitución del precio y su reajuste se aplique interés, y que se otorgue una indemnización compensatoria de \$ 150.000 correspondiente al lasto del precio real del bien, más intereses legales, expresando en la suma de la demanda que como indemnización del daño material solicita, en el evento de no acogerse lo solicitado en la querella, la suma de \$ 349.990, y de acogerse, una indemnización de \$ 150.000. En subsidio, solicita se le ordene pagar las sumas que SS. determine conforme al mérito del proceso, reiterando que las sumas que se ordene pagar sean más los reajustes e intereses legales, con costas.

2°.- A fs. 12 rola declaración de Viviana Elizabeth Faundes Jara, Cédula de Identidad N° 10.906.135-2, ingeniero comercial, domiciliada en avenida Jorge Alessandri N° 3177, Talcahuano, quien expuso:

Soy gerente de tienda Falabella Retail S.A., sucursal El Trébol. Desconozco los hechos denunciados debido a que las fallas técnicas, servicio post venta, se canalizan a través de Gerencia Servicio al Cliente, la cual tiene sucursal en Santiago, en la tienda hay una jefatura que envía todos los casos a la central, quienes son los que resuelven.

3°.- A fs. 22 rola declaración de Jaime Andrés Marquez Gianelli, Cédula de Identidad N° 8.882.613-2, pensionado, domiciliado en Griselda N° 715, Santa Leonor, Talcahuano, quien expuso:

Me remito a lo expuesto en la querella infraccional y demanda civil, y solicito se me indemnice por los perjuicios causados.

4°.- A fs. 39 y 40 rola acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la comparencia del querellante y demandante Jaime Andrés Marquez Gianelli representado por su apoderado Mario Missene Sáez, y de la querellada y demandada Falabella Retail S.A. representada por su apoderado Benjamín Fuentes Germany.

Dado cuenta el objeto de la audiencia, los comparecientes exponen:

**Mario Missene Sáez:** Ratifico querella infraccional y demanda civil interpuesta por esta parte, con costas.

**Benjamín Fuentes Germany:** Contesto la querella y demanda civil mediante minuta escrita.

Escrito que se tiene como parte integrante del comparendo y se agrega a fs. 32 y 33 de autos, y que refiere:

Contesta la querella en base a las siguientes consideraciones de hecho y de derecho:

**La querella:** En ella el actor denuncia que su representada ha cometido infracción a la Ley 19.496 por no

respetar supuestamente las condiciones de la garantía del fabricante.

**La contestación:** Su representada niega todos los hechos relatados en la denuncia y demanda, salvo aquellos que a continuación se aceptarían expresamente. Asimismo, su representada niega absolutamente haber incurrido en infracción a la Ley 19.496.

**Falta de legitimidad pasiva:** En el caso de autos, la demandada debió ser la empresa fabricante, LG, puesto que ha sido dicha empresa quien supuestamente otorgó una garantía extendida o adicional. Falabella Retail no ha concedido ninguna garantía más que la legal de tres meses. Tal como se desprende de la querella, el actor concurrió a su representada casi un año después de efectuada la compra, es decir, una vez transcurrido con creces el plazo de tres meses de la garantía legal.

**Falta de requisitos para que opere garantía:** Si US. estima que procedía hacer valer la supuesta garantía otorgada por el fabricante a través del vendedor, como lo es Falabella Retail S.A., lo que correspondía era que el consumidor llevase el producto a la tienda, desde donde se enviaría al servicio técnico de la marca, pasos previos para hacer valer una garantía contractual. El actor jamás concurrió a la tienda con el producto supuestamente defectuoso, solamente fue exhibiendo un documento supuestamente emitido por el servicio técnico de LG. La veracidad de dicho documento no le consta a su representada, como tampoco le consta que el televisor que supuestamente el consumidor llevó directamente al servicio técnico fuese el mismo que se le vendió al actor.

**Peticiones incompatibles con carácter infraccional de la acción:** En virtud del carácter infraccional de la querella, resulta ilegal que US. condene a su representada a devolver el producto adquirido por el actor o el valor pagado por el mismo, puesto que dichas prestaciones solamente pueden otorgarse en virtud de una demanda civil. El actor comete un error al solicitar la devolución del producto o del dinero pagado, ya que al tratarse de una querella infraccional el tribunal solo se encuentra habilitado para aplicar una multa si determina que se incurrió en una infracción, quedando el resto de las pretensiones reservadas a una demanda civil, como lo establece la ley 19.496.

En cuanto a la solicitud de reposición del equipo, se encuentra completamente apartada del marco legal que regula el presente juicio. Esta acción no está contemplada en ningún caso, la ley 19.496 sólo otorga al consumidor el derecho de reclamar todo daño que se le haya provocado, pero en ningún caso la facultad de demandar la reposición o entrega de un producto determinado.

Por lo que solicita rechazar la querrela en todas sus partes, con costas.

Contesta la demanda civil solicitando su rechazo en mérito de lo siguiente:

**Caducidad de la acción civil:** Antes de entrar al fondo de la demanda civil, alega la caducidad de la acción civil. Refiere que la demanda fue interpuesta con fecha 20 de enero de 2015 y su parte fue notificada el 16 de junio del mismo año. La acción civil intentada por la contraria ha caducado, toda vez que no fue notificada dentro del plazo establecido en el artículo 9 de la Ley 18.287, por lo que debe ser rechazada.

**En cuanto al fondo de la acción civil:**

1.- Da por reproducidos íntegramente los argumentos de hecho y de derecho indicados en la contestación de la querrela.

2.- En cuanto a las sumas de dinero solicitadas a modo de indemnización, el demandante deberá probar que por su representada ha actuado con negligencia y dolo en su caso. Además, deberá probar que dicho actuar negligente le ha causado efectivamente un daño tanto moral como patrimonial, y la cuantía de ambos. Sin las pruebas señaladas, US. no podrá condenar al pago de ninguna indemnización, pues ni los daños ni su cuantía se pueden presumir.

3.- En cuanto al daño material reclamado, encuentra dos situaciones extrañas:

Primero solicita que en caso de no acogerse lo pedido en la parte infraccional se le devuelva lo pagado por el producto adquirido. El actor se pone en la situación de que la solicitud no sea acogida porque tiene conciencia de que es improcedente.

En segundo lugar, el actor solicita una indemnización por daño material equivalente a \$ 150.000, y no señala a qué corresponde este monto. Esta situación solamente puede terminar en el rechazo de dicha pretensión, puesto que el daño material corresponde a una disminución efectiva del patrimonio del demandante, situación que no se vislumbra al solicitar la suma sin fundamento alguno, fáctico o legal.

4.- Según lo dispuesto en la Ley 19.496, las acciones para pedir la restitución de un producto nuevo o del dinero pagado por aquel, prescribe a los 3 meses contados desde la venta del producto, esto es el 25 de septiembre de 2013, por lo que la acción civil interpuesta por el actor prescribió el 25 de diciembre de 2013.

5.- En cuanto al daño moral reclamado por el actor, estima que no ha existido, puesto que ninguna situación de las relatadas denota que haya existido sufrimiento psicológico de su parte. De todas formas y para el improbable caso de ser acogida dicha pretensión, la suma demanda es completamente

exagerada ya que supera en más de 5 veces el valor pagado por el producto en cuestión.

6.- Finalmente, y como se dijo al contestar la denuncia, su representada no ha cometido infracción alguna a las normas de la Ley 19.496, razón por lo que la demanda deberá ser rechazada.

Por lo que solicita se declare que la acción civil caducó. En subsidio, que la acción civil se encuentra prescrita, y en subsidio de todo lo anterior, desechar la demanda civil en todas sus partes, por no existir infracción alguna a la ley 19.496 y por no existir perjuicio contra el actor, con costas.

Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

Se recibe la causa a prueba, y los comparecientes rinden la siguiente:

**Mario Missene Sáez:** Acompaña copias de boleta de Falabella Retail S.A. de 25 de septiembre de 2013 de compra de Led LG por \$ 199.990, de formulario de LG Electronics Inc. Chile Ltda., de Autorización de Cambio de LG Electronics Inc. Chile Ltda., de reclamo a Sernac y de respuesta de Falabella a Sernac, que se agregan al proceso de fs. 34 a 38. Y rinde prueba testimonial, prestando declaración Arturo Leonardo Mardones Riquelme y Patricio Alejandro Contreras Silva.

**Benjamín Fuentes Germany:** No rinde prueba.

5°.- A fs. 41, para mejor resolver, se cita a las partes a comparendo de conciliación.

6°.- A fs. 43 rola acta del comparendo de conciliación celebrado con la comparecencia del querellante y demandante Jaime Andres Marquez Gianelli representado por su apoderado Mario Missene Sáez, y en rebeldía de la querellada y demandada Falabella Retail S.A.

Conciliación no se produce por la rebeldía de la querellada y demandada Falabella Retail S.A.

Se trajeron los autos para fallo.

### **CONSIDERANDO:**

1°.- Que con el mérito de los antecedentes que se han referido precedentemente, los que se han ponderado de acuerdo a las normas de la sana crítica, especialmente declaraciones de las partes que rolan a fs. 12 y 22 de autos y copia de boleta de compraventa no objetada de fs. 34, el Tribunal tiene por establecido que el día 25 de septiembre de 2013 Jaime Andrés Márquez Gianelli compró en la tienda Falabella Retail S.A. de avenida Jorge Alessandri 3177 de Talcahuano un televisor LED LG 39 por la suma de \$ 199.990.

2°.- Que Jaime Andrés Márquez Gianelli interpuso contra Falabella Retail S.A. querrela por infracción a la Ley

19.496, especialmente los artículos 3 letras b) y e), 12, 20 letras c), e) y f), y 22 y 23, solicitando sea condenada al máximo de las multas legales y a sustituir el televisor objeto de la litis por uno similar o de mejor calidad; en subsidio, a la devolución de su precio reajustado conforme al artículo 27 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. Funda su acción en el incumplimiento de la garantía extendida a un año con que compró al proveedor un televisor el 25 de septiembre de 2013, el que presentó fallas en julio de 2014, negándose Falabella a su cambio pese al informe del servicio técnico. Asimismo, formuló demanda civil de indemnización de perjuicios contra Falabella Retail S.A., solicitando el pago de \$ 1.000.000 como indemnización del daño moral, y en caso de no acogerse la restitución del precio pagado y su reajuste legal pedida en "demanda infraccional", solicita la suma de \$ 199.990 por daño material, más reajuste e intereses. Y de acogerse lo solicitado en la querrela, solicita una indemnización compensatoria de \$ 150.000 correspondiente al lasto del precio real del bien, más intereses legales, expresando en la suma de la demanda que como indemnización del daño material solicita, en el evento de no acogerse lo solicitado en la querrela, la suma de \$ 349.990, y de acogerse, una indemnización de \$ 150.000. En subsidio, las sumas que SS. determine conforme al mérito del proceso, más reajustes e intereses legales, con costas.

3°.- Que la querrelada y demandada solicitó el rechazo de las acciones deducidas en su contra, fundada en las argumentaciones que expone en su contestación y referidas en lo expositivo del presente fallo.

4°.- Que el actor, para acreditar los hechos en que funda su acción infraccional, acompañó copias de boleta de Falabella Retail S.A. de 25 de septiembre de 2013 de compra de Led LG por \$ 199.990 y de formulario y Autorización de Cambio de LG Electronics Inc. Chile Ltda., de reclamo a Sernac y de respuesta de Falabella a Sernac, que rolan de fs. 34 a 38, y rindió prueba testimonial.

Que la antedicha prueba refrenda los propios dichos del actor en cuanto a que adquirió el televisor con fecha 25 de septiembre de 2013 y que este presentó desperfectos de funcionamiento el mes de julio de 2014. Esto es, más allá de la vigencia de la garantía legal de tres meses que consagran los artículos 19, 20 y 21 de la Ley 19.496.

De consiguiente, la acción infraccional sólo podrá prosperar si el televisor contaba con una garantía otorgada por el proveedor Falabella extendida a un año, como sostiene el querrelante.

Que Jaime Andrés Márquez Gianelli ninguna prueba ha rendido para acreditar la existencia de la referida garantía



extendida, y no hay en el proceso indicio alguno de su existencia.

5°.- Que en virtud de lo expuesto, se hace lugar a la defensa opuesta en la contestación de la querrela de no haber concedido Falabella Retail ninguna garantía más que la legal de tres meses y no haber incurrido en infracción a la Ley 19.496.

6°.- Que apreciados los antecedentes referidos de conformidad a las normas de la sana crítica, el Tribunal concluye que las deficiencias o fallas en la calidad del televisor comprado no se encuentran amparadas por la garantía legal consagrada en la Ley 19.496, ni por otra convencional de plazo mayor alegada por el actor y en la que funda sus acciones. Por lo que se concluye que los hechos denunciados no configuran infracción a lo dispuesto en los artículos de la Ley 19.496 invocados por el querellante, ni constituyen violación a alguna otra disposición de ese cuerpo legal.

7°.- Que, en consecuencia, procede decretar la absolución de Falabella Retail S.A., y rechazar la querrela infraccional formulada en su contra por Jaime Andrés Márquez Gianelli.

8°.- Que habiéndose concluido la falta de responsabilidad de la querrelada por no haber incurrido en infracción a la Ley 19.4496, resulta incompatible pronunciarse sobre las demás defensas alegadas en la contestación de la querrela.

9°.- Que en la contestación de la demanda civil se alegó la caducidad de la acción, solicitando se rechace la demanda, refiriendo que esta no fue notificada dentro del plazo establecido en el artículo 9 de la Ley 18.287.

Al respecto, consta del escrito de fs. 2 y siguientes que contiene la demanda civil, que ella fue presentada en el tribunal con fecha 20 de enero de 2015, y de certificación de receptor que rola a fs. 29 aparece que fue notificada el 16 de junio de 2015.

Por lo que, de conformidad a lo establecido en el artículo 9° inciso 4° de la Ley 18.287, debe acogerse la alegación de caducidad y tenerse por no presentada la demanda civil.

10°.- Que resolviéndose la caducidad de la acción civil, no corresponde pronunciarse sobre las demás defensas formuladas en la contestación de la demanda, por haberse interpuesto en subsidio de la de caducidad.

Y con arreglo, además, a lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 13, 14, 52 y 55 de la Ley 15.231, y artículos 1, 2, 3, 12, 19, 20, 21, 22, 23, 50 y siguientes de la Ley 19.496,

**SE DECLARA:**

Que se absuelve al proveedor Falabella Retail S.A., representada por su gerente de tienda Viviana Elizabeth Faúndes Jara, y se rechaza la querrela deducida en su contra por Jaime Andrés Márquez Gianelli.

Que se acoge la alegación de la demandada de caducidad de la demanda civil, y en consecuencia se tiene por no presentada la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Jaime Andrés Márquez Gianelli contra Falabella Retail S.A.

Que no se condena en costas al actor, por gozar de privilegio de pobreza, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales.

Anótese, notifíquese, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, y archívese en su oportunidad.-



Dictada en causa Rol N° 399-15, por doña María Esther Martínez Silva, Juez titular.-



Causa: Falabella up, 06 julio 2016. -  
