

1 iJul. 2013

REGIstrO DE SENTENCIAS
REGIstrO DE ANTOFAGASTA

Antofagasta quince de mayo de dos mil trece.

VISTOS:

Que se instruyó la presente causa Rol 149-2013 para investigar los hechos materia de la denuncia infraccional deducida el 8 de enero de 2013, en lo principal del escrito de -s. 8, por el abogado Sergio Recabarren González, en representación de doña Luz Eliana Valencia Serna, en contra de la empresa "RIPLEY" por infracción a la ley N° 19.496.

La denuncia antes referida se basa, en síntesis, en los siguientes hechos: Sostiene el denunciante que Con fecha 14 de noviembre de 2011 su representada adquirió un comedor en la empresa denunciada, el cual fue entregado el 19 del mismo mes y año. Añade que al armar el comedor, se constató que una silla tenía una pata quebrada, la cual fue sustituida por otra, quedando sin desperfecto alguno. No obstante lo anterior, el 16 de enero de 2012 otra silla presentó una falla en el respaldo, por lo que se dio aviso a la denunciada cambiándose la silla afectada que llegó cuando otras dos sillas habían presentado la misma falla, por lo que se realizó un nuevo procedimiento de reclamo que no fue atendido por la empresa denunciada, alegando posteriormente que el reclamo estaba fuera de garantía. En todo caso, reconoce que el 19 de mayo de 2012 fueron a buscar las sillas descompuestas, llevándose las dos sillas afectadas y quedando otra que había tenido igual desperfecto. El 3 de junio se llevaron las sillas y el comedor para reparar el conjunto sin que nada se informara al respecto, por lo que el 9 de agosto fue a SERNAC a reclamar, obteniendo como respuesta que el producto estaba fuera de garantía. Asimismo, explica que en la tienda en esta ciudad le dijeron que recibiera el comedor como llegara y que aquí lo cambiarían por otro producto, sin que, a la fecha de presentación de la demanda, se le haya entregado el comedor ni las sillas, (uelo componen, razón por la que estima que, en la especie, se ha incurrido en abierta infracción a la ley 19.496, solicitando que por ello se sancione a la denunciada aplicándole el máximo de la multa que proceda.

En el mismo libelo, se dedujo demanda en contra de la empresa citada, solicitando se le condene \$280.000 por daño emergente, más \$2.100.000 por daño moral, con reajustes, intereses y costas.

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que a fs. 18, doña LUZ ADRIAN VALENCIA SERNA procedió a ratificar su denuncia, señalando que efectivamente en el mes de noviembre de 2011 adquirió en la tienda denunciada un juego de comedor que le fue

/

entregado el 19 del mismo mes y año, constando que una de las sillas tenía una pata quebrada, razón por la cual se la cambiaron sin problema. Añade que el 16 de enero de 2012 una silla presentó problemas en su respaldo, obteniendo también que le cambiaran el producto afectado. Posteriormente -sostiene- empezaron a tener el mismo problema con varias otras sillas, por lo que fue al servicio al cliente y que el 6 de junio fueron a buscar el comedor y tres de las seis sillas. Ante lo anterior y en la imposibilidad de hacer uso del comedor, presentó reclamo al SERNAC respondiéndosele que el producto estaba fuera de garantía. En el mes de noviembre le señalaron que le harían una nota de crédito y que podrían elegir cualquier artículo pero ello nunca se concretó. Por último, explica que en el mes de enero de 2013 recibió un llamado inquirendo si el comedor y- había llegado para hacer la nota de crédito. Termina señalando que le interesa la devolución del valor del producto por \$299.000.

SEGUNDO: Que en la diligencia de comparendo, la parte denunciante y demandante ratificó sus acciones, solicitando que ellas sean acogidas en su integridad, con costas. Por su parte, el apoderado de la denunciada y demandada, contestando a fs. 31 las acciones de autos alegó la excepción de prescripción de las acciones ejercidas en autos, por haber transcurrido el exceso el plazo de seis meses contemplado en la ley 19.496, contado desde la fecha de compra del producto. En subsidio, pide el rechazo de la denuncia porque el plazo de garantía del producto expiró el 19 de febrero de 2012. En cuanto a la demanda, pide su rechazo por no tener responsabilidad infraccional, sosteniendo que en todo caso la actora debe probar los perjuicios demandados haciendo presente la desproporción entre las sumas requeridas y los hechos en que se funda el denuncia.

TERCERO: Que respecto de la excepción de prescripción alegada por la denunciada y demandada, la parte denunciante y demandante, evacuando el traslado respectivo, solicitó su rechazo, toda vez que los hechos que sirven de fundamento al reclamo subsisten en el tiempo, puesto que el comedor y las sillas fueron retiradas por la empresa denunciada para su reparación con fecha 6 de junio de 2012, sin que se haya efectuado la reparación ni vuelto a entregar a su propietaria.

Que si bien es cierto, el producto adquirido por la actora fue recibido por ésta el 19 de noviembre de 2011, lo cierto es que, desde esa fecha ha mantenido un permanente reclamo por la calidad del producto de que se trata, reclamo que la empresa denunciada, reconociendo tácitamente el derecho de garantía del producto, ha acogido a tramitación tanto que, como está probado en la causa con el documento de fs. 39, el comedor y tres de

1

sus sillas fueron retirados desde el domicilio de la cliente reclamante para su reparación sin que se haya demostrado que, hasta esta fecha, tal reparación se haya efectuado, de manera tal que, como lo señala e) apoderado de la actora, se trata de hechos que subsistente en el tiempo y, por ende, la prescripción alegada no corre, debiendo rechazarse por ello la alegación respectiva.

~: Que la parte denunciante acompañó el documento de fs. 2, reiterado a fs. 33, correspondiente a la compra del producto; el de fs. 3, reiterado a fs. 35, que da cuenta de la entrega del producto comprado; el de fs. 4, reiterado a fs. 37, que da cuenta del cambio de una silla; La constancia de reclamo de fs. 5, reiterada a fs. 38; el instrumento de fs. 6, reiterado a fs. 39, que da cuenta del retiro de la mesa y tres sillas desde el domicilio del actora; y el de fs. 7, reiterado a fs. 40, denominado constancia de requerimiento. Asimismo, rindió la testimonial de Maria Serna, quien, señala ser la madre de la denunciante y constarle la compra del comedor de que se trata, el cual presentó desperfectos obligando a reclamar por ellos, lo que concluyó con que se llevaran el producto para repararlo sin que nunca lo restituyesen. Igualmente prestó declaración don John Silva Montoya quien señala ser cónyuge de la actora, aduciendo que fue con su esposa a comprar el comedor el que al llegar, presentaba una silla rota que se cambió por otra, luego de lo cual otra silla presentó desperfecto en su respaldo que también fue cambiada por otra como a los 21 días del reclamo, mientras que, en el interin, ya otras sillas habían presentado fallas similares. Termina señalando que ante su reclamo llevaron tres sillas y el comedor para ser reparados, sin que a la fecha hayan sido devueltos.

~: Que los diversos antecedentes probatorios allegados a esta causa, referidos en los motivos precedentes, apreciados todos ellos conforme a las reglas de la sana critica, c@nlllevan a concluir que, en la especie, si bien la empresa denunciada estuvo presta para dar solución en dos ocasiones a las fallas que presentaron parte de los productos adquiridos por la actora, posteriormente, reconociendo tácitamente el derecho de garantía frente a otras fallas reclamadas, accedió a reparar parte de los productos adquiridos, los que fueron retirados desde el domicilio de la clienta sin que, hasta la presente fecha, se hayan restituido a su legítima propietaria demostrando de esta manera una severa negligencia en el servicio prestado, que causó menoscabo a ~a consumidora, incurriendo así en la infracción contemplada en el artículo 23 de la ley 19.496.

SEXTO: Que, respecto de lo demandado a título de daño

emergente, que la actora hizo consistir en los gastos derivados de atención profesional de un sicólogo y transporte, procede su rechazo ya que no se rindió prueba alguna acerca de su existencia. Por su parte" en cuanto al daño moral, teniendo presente que, producto de los hechos acreditados, la actora ha tenido un indesmentible lógico e sufrimiento derivado de las obvias molestias causadas al nO" poder: contar en su hogar con el comedor que adquirió a la denunciada el que, por lo demás, fue retirado parcialmente desde su domicilio para ser reparado sin que a la fecha le haya sido restituido, se estima del caso regular el mismo en la suma única y total de seiscientos mil pesos. Dicha suma se incrementará con intereses corrientes para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la preSj2nte sentencia quede firme y hasta su pago efectivo. •

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, 5, 6{ 7, 8,- 9, 10, 11, 12, 14, Y 23 de la Ley N° 18.287; artículos 1, 3, 12, 23, 24 Y 50G de la Ley N° 19.496, SE DECLARA:

1. - Que SE RECHAZA la excepción de prescripción alegada por: la parte denunciada y demandada en lo principal del escrito de fs. 31.

II.- Que SE ACOGE la denuncia contenida en lo principal del escrito de fs. 8, deducida por la parte de doña LUZ ADRIANA VALENCIASIERNA, en contra de la empresa "RIPLEY STORE LIMITADA" y se le condena por haber incurrido en la infracción contenida en el artículo 23, en relación con el artículo 24, de la Ley N° 19.496, a pagar una multa equivalente a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, a beneficio municipal.

111. - Que SE ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fs. 8 por la parte de doña LUZ ADRIANA VALENCIASIERNA, en contra de la empresa "RIPLEY STORE LIMITADA", sólo en cuanto SE CONDENA a dicho ente comercial a pagarle la suma de seiscientos mil pesos (\$600.000) por daño moral, con intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo. Se rechaza en lo demás, la referida demanda.

IV.- Que no se condena en costas a la parte denunciada y demandada, por no haber sido totalmente vencida en el juicio.

V.- Que la parte denunciada deberá enterar la multa impuesta en arcas municipales, dentro del plazo de cinco días a contar de la fecha en que la presente sentencia quede firme y ejecutoriada, bajo apercibimiento legal.

|

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y,
en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el
O"UC:.....9b:~1:Ch ley 19% 2. ,eCe ce"ee

Dictado por don Roberto Miranda Villa~, Juez Titular.
Autoriza don Guillermo Valderrama Barraza, Secretario
Titular.

CERTIFICO, QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE HE T VISTA.	10 JUL. 2013
ANTOFAGASTA	

GUILLERMO VALDERRAMA RAZA
ABOGADO
SECRETARIO TITULAR

1. Verificar que el documento sea una copia fiel del original.
2. Verificar que el documento sea una copia fiel del original.
3. Verificar que el documento sea una copia fiel del original.
4. Verificar que el documento sea una copia fiel del original.