

ORD.: 214).

ANT.: Causa Rol Nº 373-V

MAT.: Remite copia de sentencia.

Punta Arenas, 18 de Agosto del 2016.

DE: SECRETARIO ABOGADO DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PUNTA ARENAS. A: SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR XII REGION.

De conformidad a lo establecido en el articulo 58 bis., de la Ley Nº 19.496, Ley de Protección al Consumidor, cumplo con remitir a Usted, copia autorizada de la Sentencia de 1ª instancia Nº 2521 de fecha 07 de Junio del 2016, firme y ejecutoriada, en los autos Rol nº 373-V-2016, caratulada " MARIA CATANEO PROBOSTE C/FALABELLA RETAIL S.A.," por infracción a la Ley nº 19.496, rolante de fojas 29 al 31 de autos, respectivamente, cuyas copias autorizadas se adjuntan.

Saluda Atentamente a Usted.,

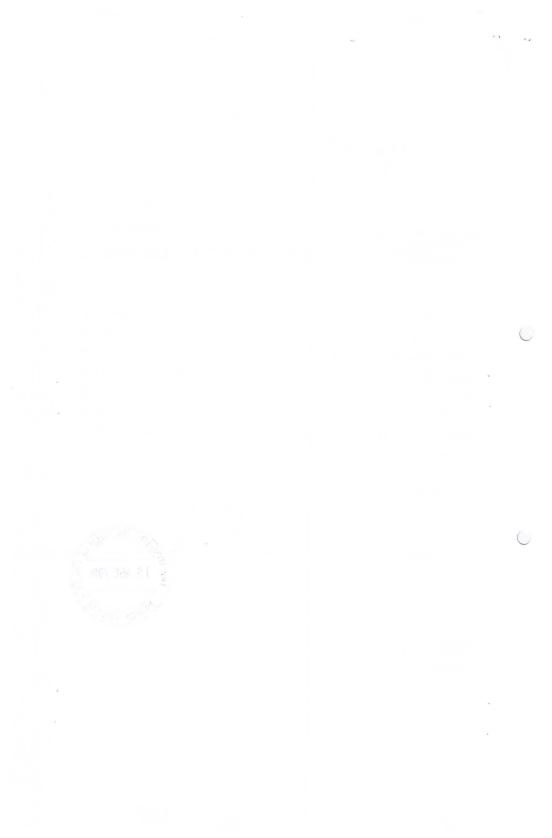
LEONARDO GARBARINO REYES
SECRETARIO ABOGADO. 19 AGO 2016

WYA ARE

Distribución:

-Servicio Nacional del Consumidor.

-Archivo.



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL

<u>PUNTA ARENAS</u>

SENTENCIA No 252/

Punta Arenas, siete de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I.- En cuanto a la parte infraccional:

PRIMERO: Que a fojas 9 comparece doña María José Cataneo Proboste, dueña de casa, con domicilio en calle Mejicana Nº 1143, de esta ciudad, quien, viene en deducir denuncia infraccional en contra del proveedor Falabella Retail S.A., representada en conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 letra c) inciso final y 50 letra d) de la Ley Nº 19.496, por don Patricio Ruiz, ambos con domicilio en calle Eduardo Frei Nº 01110, comuna de Punta Arenas.

Funda la denuncia en que con fecha 23 de noviembre de 2015 compró por internet un celular Sansung J5 en la suma de \$199.990 (envío \$12.990), y al mes y medio presentó fallas de sistema. Que la empresa le señaló que debía ingresar el equipo al servicio técnico y como resultado se produjo la devolución del equipo.

Indica que no tenían el mismo modelo, razón por la cual compró uno de mayor valor (\$229.990). Que el celular comenzó con los mismos problemas, y se le manifestó que no podían hacer ningún cambio sin antes que el equipo sea revisado por el servicio técnico. Manifiesta haber conversado con el gerente de la tienda, quien no pudo hacer nada. Así, expone, el equipo se fue al servicio técnico y volvió exactamente igual, razón por la cual se dirigió a la tienda para expresar su malestar y el equipo volvió al servicio técnico con fecha 21 de diciembre de 2015. Que según ellos estaba en perfectas condiciones, siendo entregado el 11 de enero de 2016, pero al llegar a su domicilio y abrir el equipo se percata que la tecla principal venía suelta y fue nuevamente a la tienda y le dicen exactamente lo mismo, que tenía que ir al servicio técnico y que esas eran las políticas de la empresa, y finalmente con fecha 13 de enero de 2016, se dirigió a deducir reclamo al Sernac.

En cuanto al derecho, no precisa las infracciones concretas a la ley N° 19.496 que atribuye a la denunciada.

Que la denunciante acompaña en su presentación la siguiente documental: uno) copia de captura de pantalla de los constantes problemas del equipo, rolantes de fojas 1 a 4; dos) copia de la boleta de compra N° 301323759, rolante a fojas 5; tres) copia de guía de despacho N° 01556 de fecha 04 de enero de 2016, de la empresa Juan Carlos Alvarado E.I.R.L., correspondiente a servicio técnico, rolante a fojas 6; cuatro) copia de carta de la empresa Falabella Retail, de fecha 21 de enero de 2016, dando respuesta a reclamo administrativo, rolante a fojas 7; y cinco) copia del reclamo administrativo.

presentado al Sernac Nº R2016L707519, rolante a fojas 8.

QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

SECRETARIO ABOGADO 1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL PUNTA ARENAS

AMERICAN CONTRIBUTED AND ANSTAL

SECRETARIO SEDENDO LIZGRODO SE RUICÍA ECCAL PUNEA REFINAS



PUNTA SEGUNDO: Que a fojas 13 se tuvo por interpuesta la denuncia, y se citó a las partes a audiencia de avenimiento, contestación y prueba.

TERCERO: Que a fojas 14 consta certificación del señor receptor del tribunal, que da cuenta de la notificación válida de la denuncia.

CUARTO: Que a fojas 22 tuvo lugar la audiencia de estilo decretada en la causa con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes y solicita sé de lugar a ella, con costas.

La parte denunciada contesta por escrito la denuncia, solicitando el rechazo de la misma, con costas.

QUINTO: Que a fojas 17 corre acompañada la contestación de la denuncia. La denunciada solicita el rechazo de la denuncia, en todas sus partes, por carecer de fundamento que la sustente.

Expone que no es efectivo que Falabella Retail S.A. sea la responsable de los hechos expuestos en la querella infraccional. Indica que si es efectivo que la denunciante adquirió, con fecha 19 de septiembre de 2015, un teléfono celular, el cual presentó fallas y es ingresado a servicio técnico el día 5 de noviembre de 2015.

Agrega que en dicha oportunidad el producto se cambió por uno nuevo. Que con fecha 21 de diciembre de 2015 el nuevo celular ingresa a servicio técnico, pues la consumidora informó que también el equipo presentaba fallas, al igual que el equipo anterior. En esta oportunidad el producto es revisado por el propio personal de la compañía a fin de dejarlo en perfecto estado de uso, todo sin costo para la denunciante, siendo entregado el día 11 de enero de 2016.

Menciona que al momento de ser retirado el equipo, éste es revisado por la consumidora, quien lo recibe a su entera satisfacción, sin embargo, a las pocas horas de lo acontecido, la denunciante vuelve a la tienda alegando que el teléfono tenía su tecla principal suelta, no obstante que con antelación había recibido conforme el equipo.

Que la denunciada ofreció revisar nuevamente el equipo en el servicio técnico para proceder con la reparación o acceder a un cambio de equipo, según correspondiera, sin embargo la consumidora no accedió a nada.

Expone que siempre ha dado cumplimiento a las normas que protegen los derechos de los consumidores, y que entiende que no se ha infringido ningún artículo de la ley N° 19.496 ni de ningún otro cuerpo normativo.

SEXTO: Que la denunciante rindió testimonial en la causa, deponiendo en su favor doña Katherine Meliza Cárdenas Valenzuela, quien a fojas 22, en lo pertinente indica: "Debo señalar que no recuerdo la fecha exacta, pero fue más o menos en el mes de septiembre u octubre del año pasado, acompañé a mi amiga María Cataneo a Falabella con el objeto de que se comprara un celular, cosa que efectuó, incluso yo la ayude a escogerlo, y de ahí nos fuimos, al día siguiente yo la llamé a ese celular y salía buzón de voz, reintenté varias veces, y de pronto contestó y le dije que la estaba llamando hacía mucho rato y el celular aparecía sin servicio. Después la fui a ver, y el celular le pedía

actualizar el software. Pasaron algunos días, no recuerdo cuantos y la acompañé nuevamente a Falabella, y ellos le ofrecieron cambiar su celular por otro de la misma marca, pero pagó una diferencia, ya que valía más caro y empezó a ocurrir lo mismo que con el celular anterior, perdía la señal, le pedía actualizar el software, no podía entrar a internet, se quedaba pegado, nuevamente llevamos el celular a Falabella, lo enviaron al servicio técnico, se demoró unos 15 a 20 días en volver a entregar el celular, pero tenía los mismos problemas, esperamos un par de días a ver qué pasaba, volvimos a ir, y lo enviaron otra vez al servicio técnico, y ahora llegó en peores condiciones, y además con una tecla suelta. Regresamos a Falabella, solicitamos conversar con el jefe de atención al cliente el cual no señaló que la única solución era enviarlo nuevamente al servicio técnico. En ese momento me metí y le dije que según la ley del consumidor ellos deberían devolver el dinero o el cambio por un celular nuevo, y él dijo que esas no eran las políticas de la empresa, yo le hablé de la ley del consumidor y él me dijo que la ley no era tan así. Mi amiga aún tiene el celular en su poder e igual de malo, no lo puede utilizar y sigue pagando las cuotas."

SEPTIMO: La denunciante acompaña en la audiencia la siguiente documental: set de tres fotografías donde se exhibe el producto, rolante de fojas 19 a 21.

OCTAVO: Que del tenor de los antecedentes, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, y en especial del tenor de la denuncia de fojas 9, se procederá al rechazo de la misma, toda vez, que la denunciante no señala, ni precisa, las normas supuestamente infringidas por la denunciada, en relación a la ley N° 19.496.

Que no cabe duda alguna que la denuncia debe incluir, en forma precisa, la infracción que se atribute a la denunciada, toda vez, que quien es requerido infraccionalmente ante un tribunal de justicia debe tener certeza de que los hechos descritos son tipificados infraccionalmente, asociándosele una sanción.

Que el derecho a la defensa es un derecho fundamental de toda persona natural o jurídica, de excepcionarse ante un tribunal de justicia, de los cargos que se imputan con plenas garantías de igualdad e independencia. Lo anterior se trata de un derecho que se da en todos los órdenes jurisdiccionales y se debe aplicar en cualquiera de las fases del procedimiento infraccional. Por lo demás, se impone a los tribunales de justicia el deber de evitar los desequilibrios en la posición procesal de ambas partes e impedir que las limitaciones de alguna de las partes puedan desembocar en situaciones de indefensión.

Que no compete al Tribunal, la luz de los hechos expuestos, calificar la infracción a la Ley N° 19.496, toda vez, que ellos deben ser indicados por la denunciante, pues de otra forma se atentaría con el derecho de defensa que le asiste a la denunciada.

La denuncia debe ser entendida como un acto por el cual la autoridad o un particular pone en conocimiento del Tribunal competente ciertos hechos que importan alguna contravención a ciertas normas legales, a fin de que dicho Tribunal conozca de ellas y las resuelva conforme a derecho.

CONFORME CON EL ORIGINAL QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas,

SECRETARIO ABOGADO

1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

PUNTA ARENAS

JAMBIRG.

COAD COAD COAD

Por lo mismo corresponderá calificar al Tribunal, en el ámbito de su competencia si los hechos descritos en la denuncia se encuentran comprendidos en la norma legal que se alega como infringida. Al carecer la denuncia de tales antecedentes de derecho, este sentenciador se encuentra impedido de calificar los hechos, razón por la cual no se da lugar a la denuncia.

II.- En cuanto a la parte civil:

NOVENO: Que a fojas 10, doña María José Cataneo Proboste, ya individualizada, viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Falabella Retail S.A., RUT Nº 77.261.280-K, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley Nº 19.496, por don Patricio Ruiz, ambos con domicilio en calle Eduardo Frei Nº 01110, comuna de Punta Arenas, en virtud de las mismas consideraciones de hecho que lo expuesto en la denuncia, y que para todos los efectos legales y procesales pertinentes da por íntegramente reproducidos.

Sin perjuicio de lo anterior, expone que los hechos le han causado perjuicios por daño emergente y daño moral los cuales avalúa en la suma de \$350.000 pesos. Suma que se demanda más los intereses y reajustes desde la presentación de la demanda, con expresa condenación en costas.

Funda la demanda en lo establecido en el artículo 3º letra e) de la ley Nº 19.496.

DECIMO: Que a fojas 22 tuvo lugar la audiencia de avenimiento, conciliación y prueba decretada en la causa con la asistencia de ambas partes. Que la demandante ratifica la demanda en todas sus partes y solicita se dé lugar a ella con costas.

Que llamadas las partes a un avenimiento, éste no se produce.

DECIMO PRIMERO: Que la demandada evacua el traslado de la demanda por escrito, la cual corre acompañada a fojas 17, y donde se solicita el total rechazo en base a los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

En lo pertinente indica que el artículo 1.698 de nuestro Código Civil prescribe que incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta. Que lo anterior no tiene otro significado que señalar que quien alega algo distinto a lo normal es quien deberá probar en un juicio su pretensión, es decir, quien tiene la carga de la prueba es la actora, ya que ésta al reclamar los supuestos perjuicios afirma la existencia de una obligación para la cual deberá acreditar que concurren los requisitos legales para que tenga lugar la responsabilidad alegada, y por tanto deberá demostrar la veracidad de sus afirmaciones, en especial el daño moral alegado.

DECIMO SEGUNDO: Que de conformidad a lo resuelto en la parte infraccional de la presente sentencia, se declara que se rechaza la demanda civil de fojas 10.

CONFORME CON EL ORIGINAL QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas.

SECRETARIO ABOGADO

1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

PUNTA ARENAS

OF STATE ORIGINAL

LE HIRO CALA VISTA

LE HIRO CALA

LECTERA LIGABOGADO

LICAGADO DE POLICÍA LOCAL

UNITA ARENAS

Y ATENDIDO LO DISPUESTO en los artículos 1, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y artículos 50 A, y 50 C de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

SE DECLARA:

I .- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SE RECHAZA la denuncia interpuesta a fojas 9 por doña María José Cataneo Proboste.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

SE RECHAZA la demanda civil interpuesta a fojas 10 por doña María José Cataneo Proboste.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS:

Que no se condena en costas a la demandada por haber tenido motivo plausible para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

ARCHIVESE en su oportunidad, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol Nº 373-V-2016

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don Leonardo Garbarino Reyes, Secretario Abogado.

CONFORME CON EL ORIGINAL QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

SECRETARIO ABOGADO

1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

PUNTA ARENAS

JAMERAC CARRES TORRESTA ATSIVAJA CRIMEN A LA VISTA

TAGE PLACE TO CALL

TAGE P

PUNTA ARENAS, primero de Julio de dos mil dieciséis.

CERTIFICO, que la sentencia de autos rolante de fojas

29 al 31 de autos, se encuentra a firme y ejecutoriada.

LEONARDO GARBARINO REYES SECRETARIO ABOGADO.

> CONFORME CON EL ORIGINAL QUE SE HA TENIDO_IA LA VISTA

Pta. Arenas, 8 de

8 de 20/1

SECRETARIO ABOGADO 1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL PUNTA ARENAS

LAMBON LENGTH ---

SECTION OF SEASON