

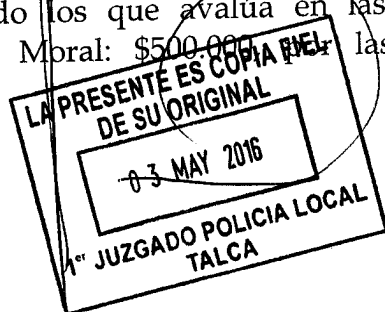
- 47

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA**

En Talca, a siete de marzo de dos mil dieciséis.

**VISTOS**

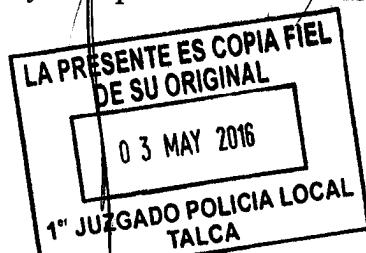
En este Primer Juzgado de Policía de Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°11.054-2009, originada por denuncia infraccional, en lo principal de fojas 7 y ss., interpuesta por **INGRID JARA CESPEDES**, Cédula Nacional de Identidad N° 8.682.783-2, domiciliada en 9 Oriente N°1532, Talca, en contra de **RIPLEY** representada legalmente por don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**, ignora profesión, ambos domiciliados en calle 8 Oriente N°1212, Talca, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N°19.496, específicamente en los artículos 3 e), 20, 21 y 23. En cuanto a los hechos señala que con fecha 24/05/2009 compró secadora, pactada en 15 cuotas, señalando la boleta un cargo adicional el cual no fue señalado al momento de la compra ni tampoco ofrecido. Posterior a la compra se entera que ya había aceptado una garantía extendida, la cual señala que no le fue ofrecida, sólo al momento de la adquisición le dieron el valor de la cuota sin detalle alguno. Fecha 08.07.2009. Una vez instalada la secadora realizó el primer secado a media carga y con la previa selección de ropa, la cual no fue secada. Acude al servicio técnico para la revisión del producto, donde el informe menciona que la secadora funciona con normalidad, lo cual no es efectivo ya que el técnico sólo le realizó algunos giros, pero no confirmó que la maquina efectivamente no secaba la ropa. Acude nuevamente a la tienda y da a conocer que persiste su problema, a pesar de los consejos del técnico que había ido a su casa, donde le señalan en la tienda que no se hacen responsables y la direccionan al servicio técnico. En esta oportunidad el técnico revisa la máquina y está de acuerdo en que no funciona bien, por lo que la maquina es retirada de su domicilio el 17.08.2009 y es llevada al taller, la que hasta la fecha permanece ahí. El objetivo de la compra era para el secado de ropa en época de lluvia, ya que el lavado es diario, más cuando hay un niño, lo que le ha provocado mayor trabajo físico, pues la ropa se termina centrifugando y secando en la estufa, dentro de la casa, humedeciendo el ambiente, que a la vez produce que sean más frecuente los resfríos de los habitantes de su domicilio, sin contar con la pérdida de tiempo, desgaste emocional al ver que nadie se hace responsable de la máquina. En derecho señala que se ha infringido los artículos 3 e), 20 letra c), 21 y 23 de la Ley 19.496. Solicita en definitiva en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y ss., de la ley 19.496, tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **RIPLEY** representada legalmente por don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**, ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En el Primer Otrosí deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **RIPLEY** representada legalmente por don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**, ya individualizados. En cuanto a los hechos se remite a los expresados en la denuncia, solicitando que se den por expresamente e íntegramente reproducidos. Además de los hechos expuestos, se le han ocasionado otros como perdida de tiempo en dichos tramites, ya que la tienda no le respondió lo solicitado en su reclamo, el daño moral de no poder usar la máquina, el desgaste emocional, la lentitud para dar una respuesta, la pocas información y preocupación de la tienda y post-venta a la solicitud de reclamo de sus clientes. Así, según lo dispone el artículo 3 letra e) de la ley citada le asiste el derecho de demandar la reparación de los perjuicios causado los que avalúa en las siguientes cantidades: Daño Patrimonial: \$246.945 y Daño Moral: \$500.000 las molestias



ocasionadas, disgustos por la infracción del demandado, especialmente el tener que concurrir a servicios públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que debió soportar de no haberse producido la infracción que demanda. En el Derecho señala que las normas infringidas son aquellas señaladas en lo principal de la presentación las que da por íntegramente por reproducidas. Solicita en definitiva en mérito de lo expuesto y atendida las disposiciones legales citadas, tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **RIPLEY**, ya individualizado, por la cantidad de \$746.945 y acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas. En el Segundo Otrosí sírvase tener por acompañado en parte de prueba y bajo apercibimiento los siguientes documentos: 1.- Formulario único de atención al público, Sernac (a fs. 1 y 2). 2.- Boleta de compra (a fs.3). 3.-Informe de Servicio Técnico N°43284 (a fs. 4). 4.- Informe de Servicio Técnico N°43938 (a fs. 5). 5.- Respuesta tienda (a fs. 6).

A fs. 14 rola acta de notificación por cédula realizada por el receptor ad-hoc de la denuncia infraccional y demanda civil y su proveído a **RIPLEY** representada legalmente por don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**.

A fs. 27 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil **INGRID JARA CESPEDES** y la parte denunciada y demandada civil **RIPLEY** representada por su abogada. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda en todas sus partes, con costas, agregando que la secadora mademsa modelo girasol 2, actualmente se encuentra en el servicio técnico **ARAYA Y ARAYA S.A** ubicado en calle 9 Oriente 1 y 2 Norte N°1254, Talca, la que luego del retiro la contactaron para que retire la secadora, lo cual no ha hecho. La parte denunciada y demandada civil **RIPLEY**, contesta mediante minuta escrita (a fs. 18 y ss.) la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo. En lo principal contesta señalando los hechos narrados por la denunciante en su libelo, agregando que la contratación de la garantía extendida se habría realizado, ya que se exteriorizó por la propia demandante al momento de realizar la referida transacción, mediante la firma del voucher. Agrega que en cuanto al funcionamiento del producto, se dirigió por primera vez un funcionario del servicio técnico a su domicilio con el fin de reparar y revisar, certificando en aquella oportunidad que el producto no presentaba fallas, diagnóstico que la propia actora firma como recibido conforme. En aquella visita además, el técnico le instruyó a la demandante sobre los detalles de uso. Posteriormente el día 07 de agosto de 2009 el demandante interpuso un nuevo reclamo, por lo que el día inmediatamente siguiente se trasladó un técnico a su domicilio, donde revisó la secadora, arrojando como resultado que la secadora no presentaba fallas. Se le señaló a la actora que se podría retirar el producto para llevarlo al servicio técnico con el fin de hacerle pruebas que no se podían hacer en su domicilio y así comprobar si la falla se debía por el uso prolongado de la máquina. La demandante accedió, siendo retirado el día 11 de agosto de 2009, acordando como fecha de entrega el 17 del mismo mes. El resultado de las pruebas demostró que la secadora no presentaba fallas. Producto de lo anterior se ubicó a la demandante para hacer entrega del producto en la fecha acordada a lo que ella se negó y que intentaría regularizar la situación en la tienda. La secadora se encuentra de esa fecha en el servicio técnico en perfectas condiciones. Agrega que las políticas de la empresa para cambio o devoluciones se encuentra regulado en un documento, el que se encuentra a disposición del público en distintos lugares de la tienda, cajas y módulo de atención. Hace alusión a la garantía legal. Se hace presente que en la oportunidad que la denunciante realizó la gestión ante Sernac, donde solicitaron información a la tienda, la que se evacuó, donde se le informa que debido al tiempo transcurrido entre que se efectuó la compra y la supuesta falla del producto "el cliente debe dirigirse al servicio técnico autorizado por la marca para que ellos efectúen la revisión del producto y definan si corresponde el cambio y la reparación". Lo mismo con la



anulación de la extra garantía en que se le hizo presente a la clienta la imposibilidad de cumplir con su requerimiento, ya que se encontraba por sobre el plazo de 10 días que estipulan para dejar sin efecto el producto. En el derecho señala que la suma pedida por la demandante, no la fundamenta en artículo alguno de la ley 19.496, desprendiéndose tal vez el artículo 12. Agrega que no se ha plasmado por la actora reclamo alguno en la tienda, sólo ha realizado consultas. Las sumas demandadas no son reales ya que el producto como se señaló en dos oportunidades se encuentra en perfecto estado, por lo que no se justifica lo solicitado. Señala más alegaciones en cuanto a la falta de información y desconocimiento hecho por la demandante, y la buena fe que debe imperar en estos casos. Solicita en definitiva en razón de lo expuesto, dispuesto artículos 10 de ley 18.287, 50 B, 12, 21 y 23 de la ley 19.496 tener por contestad denuncia infraccional y demanda civil, que sean rechazada por falta de fundamento con costas. En el primer otrosí acredita personería mediante mandato (a fs. 16 y ss.) que acompaña en el segundo otrosí. Se hace el llamado a conciliación y este no se produce. La parte denunciante y demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados en su denuncia y que rolan a fs. 1 a 6. La parte denunciada y demanda civil acompaña documentos: 1.- Díptico de la política de cambio y devoluciones de la tienda (a fs. 25) y; 2.- Díptico que contiene las condiciones de extra garantía (a fs. 24). La parte denunciante y demandante civil rinde testimonial, según lista acompañada (a fs. 26) de SIXTA DEL ROSARIO BUENO MUÑOZ. La parte denunciada y demanda civil no rinde testimonial. Ambas partes solicitan como diligencias se oficie al servicio técnico ARAYA Y ARAYA S.A ubicado en calle 9 Oriente 1 y 2 Norte N°1254, cuyo representante legal es Luis Araya Roa, a fin de que remita informe señalando cual es del desperfecto que presenta la secadora, cuál es su diagnóstico y su estado actual.

A fs. 31 rola informe técnico emitido por ARAYA y ARAYA S.A.

A fs. 36 rola acta de inspección personal del Tribunal.

A fs. 38 rola acta de audiencia de conciliación con la asistencia de la denunciante y demandante civil INGRID JARA CESPEDES y la parte denunciada y demandada civil RIPLEY representada por habilitada en derecho. El Tribunal llama a conciliación y ésta no se produce.

Se trajeron autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A.- EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL:**

**PRIMERO:** Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por INGRID JARA CESPEDES, en contra de RIPLEY representada legalmente por don NELSON SEPULVEDA LAGOS, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

**SEGUNDO:** Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los artículos 3 e), 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, por no haber solucionado su problema, consistente en desperfectos que tenía la secadora, adquirida a la empresa denunciada, lo que le generó perjuicios a la denunciante de autos.

**TERCERO:** Que la parte denunciada contestó denuncia infraccional en su contra, solicitando el rechazo ya que la secadora al ser revisada por el servicio técnico en dos oportunidades no presentó fallas y que, con posterioridad, al ser llevada al servicio técnico para pruebas se comprobó que no presentaba fallas, por lo que el producto está en estado de ser usada por la denunciante. Agrega que Agrega que las políticas de la empresa para cambio o devoluciones se encuentra regulado en un documento, el que se encuentra a disposición del público en distintos lugares de la tienda, cajas y módulo de atención. Hace alusión a la garantía legal. Se hace presente que en la oportunidad que la denunciante realizó la gestión ante Sernac, donde solicitaron información a la tienda, la que se evacuó, donde se le informa que debido al tiempo transcurrido entre que se efectuó la compra y la

LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
03 MAY 2016  
1° JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA

supuesta falla del producto "el cliente debe dirigirse al servicio técnico autorizado por la marca para que ellos efectúen la revisión del producto y definan si corresponde el cambio y la reparación". Lo mismo con la anulación de la extra garantía en que se le hizo presente a la clienta la imposibilidad de cumplir con su requerimiento, ya que se encontraba por sobre el plazo de 10 días que estipulan para dejar sin efecto el producto.

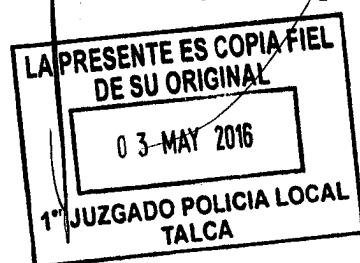
**CUARTO:** Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la denunciante acompaña a los autos documentos rolantes a fs. 1 a 6, no objetados por la contraria, así como diligencia rolante a fs. 31. Con el mismo rinde testimonial de doña SIXTA DEL ROSARIO BUENO MUÑOZ, quien individualizada, legalmente juramentada, no tachada expone: Corrobora la declaración de la demandante en el sentido de que ella compró un producto el cual nunca funcionó, obvio que quiere el cambio de producto por uno nuevo y no reparado. Recuerda que fue un fin de semana donde la actora a probar la secadora, echaron un chaleco y este salió centrifugado, entonces ella le recomendó que llamaran al servicio técnico, después fue testigo que ella hizo la denuncia y como le había ido, ya que ella le iba contando. Agrega que no conoce el estado actual del producto, ya que está en el servicio técnico, pero el producto que ella compró es una secadora mademsa, cuadrada, blanca, con vidrio, de manipulación manual, marca girasol 2. La falla que ella a vio fue que al momento de echar la ropa a la máquina, y una vez cumplido el periodo la ropa salía húmeda, por tanto había falla, la cual desconoce porque no ha conversado con el técnico y sólo hasta ahí llega su punto de vista. Vio el funcionamiento de la maquina sólo una vez, pero lo intentaron dos veces y no siguieron porque podían hacer algo malo y cometer un error. Finaliza señalando que lo que vio fue antes que la maquina hiciera ingreso al servicio técnico.

Que la declaración de la testigo presentada por la parte denunciante, son precisos, concordantes, siendo su declaración coincidentes, informadas y no contradictorias con la parte que lo presentó en juicio por lo cual el Tribunal considerará su deposición como prueba válida al momento de resolver.

**QUINTO:** Que la denunciada rindió como pruebas documentos rolantes a fs. 24 y 25, no objetados, así como diligencia rolante a fs. 31.

**SEXTO:** Que, rola en el proceso a fs. 3 y ss., boleta de compraventa emitida por la empresa denunciada que da cuenta de la adquisición del producto por parte de la denunciante y su valor. Con posterioridad dicho producto habría presentado inconvenientes y fue revisado por la entidad correspondiente, es decir, el servicio técnico, en dos oportunidades en el domicilio de la denunciante, según da cuenta documentos rolantes a fs. 4 y 5, donde se señala que el producto funcionaba con normalidad. Que además, rola a fs. 31 informe emitido por el servicio técnico Araya y Araya S.A., que da cuenta que la secadora de la denunciante fue ingresada a dicho servicio para una tercera revisión más exhaustiva donde el producto nuevamente no habría presentado fallas en su uso, quedando la secadora a disposición de la actora para su retiro, quien habría manifestado no retirarla ya que conversaría con la Casa Comercial para ver el tema, y que con posterioridad, a fs.36 rola acta de diligencia ordenada por el Tribunal, consistente en una inspección del Tribunal al servicio técnico antes señalado, donde se pudo acreditar que la secadora al ser usada está en ningún momento presento fallas o alguna situación que impidiese que realizara la función de secado correspondiente.

Que, siendo así las cosas, resulta evidente que la secadora desde que fue adquirida por la consumidora ha funcionado con normalidad, pudiendo ser la misma actora que no supo cómo usarlo por desconocimiento del funcionamiento o las funciones que realizaría, lo que se encontraría en concordancia por lo señalado por la testigo Bueno Muñoz (a fs.31) quién habría presenciado junto con la actora "el funcionamiento de la maquina sólo una vez, pero lo intentaron dos veces y no siguieron porque podían hacer



algo malo y cometer un error", lo que permite establecer que la empresa denunciada no ha infringido norma alguna a de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SEPTIMO:** Que a este respecto el artículo 23 de la Ley 19.496, en razón de lo ya señalado establece: "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", y que, en el caso de autos no ocurrió, ya que la empresa denunciada vendió un producto en buen estado, y que las supuestas fallas que presentó la secadora no son atribuibles a RIPLEY, ya que como se acreditó en el proceso el producto siempre funciono y sigue funcionando

**OCTAVO:** Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana critica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la denunciada **RIPLEY** no cometió infracción a la Ley del Consumidor, en sus artículos 3 letra e), 20, 21 y 23), por cuanto el producto vendido por la empresa siempre estuvo en óptimas condiciones para ser usado por la consumidora.

**NOVENO:** Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal **PROCEDE A RECHAZAR LA DENUNCIA** infraccional deducida en lo principal de fs. 7 y ss. por **INGRID JARA CESPEDES**, en contra de **RIPLEY** representada legalmente por don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**, todos ya individualizados.

**B.- EN LO CIVIL:**

**DECIMO:** Que, atendido la conclusión que se ha llegado en los motivos precedentes y no habiéndose acreditado responsabilidad contravencional de **RIPLEY** corresponde **RECHAZAR LA DEMANDA CIVIL** deducida en el Primer Otrosí del escrito de fs. 7 y ss., por **INGRID JARA CESPEDES**, en contra de **RIPLEY** representada legalmente por don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 23 de la Ley 18.287, artículos 3 letra e), 12, 23 y demás aplicables de la Ley 19.496; **SE DECLARA:**

A.- Que, **NO HA LUGAR** a la **DENUNCIA INFRACCIONAL**, deducida en lo principal de fs. 7 y ss. por **INGRID JARA CESPEDES**, en contra de **RIPLEY** representada legalmente por don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**, todos ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.

B.- Que, **NO HA LUGAR** a la **DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS** deducida en el primer otrosí de fs. 7 y ss. **INGRID JARA CESPEDES**, en contra de **RIPLEY** representada legalmente por don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**, todos ya individualizados.

C.- Que, **NO SE CONDENA** en costas a la parte denunciante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

**REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.**

Causa Rol No. 11054-2009

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Añablaza, Secretaria Letrada Titular.





**CERTIFICO:** Que la sentencia definitiva que rola de fojas 40 a la 42 de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

TALCA, tres de mayo del año dos mil dieciséis.  
**CAUSA ROL N°: 11.054 /2009 CCH.**

**PAMELA QUEZADA APABLAZA**  
Secretaria Letrada Titular

