

San Bernardo, seis de noviembre de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 06, doña **Carolina Natalia Fuentes Parra**, labores de casa, domiciliada en El Misterio Pascual n° 1775, de la comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de Cencosud Retail S. A., representado por su Administrador o Jefe de de Oficina, ambos con domicilio en calle Eyzaguirre n° 650, piso 7°, de esta comuna, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letras D y E, 12,20 y 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496. En el primer Otrosí de esta presentación, la denunciante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor antes indicado, para que, como consecuencia de las infracciones cometidas y los perjuicios que éstas le ocasionaron, sea condenada a pagarle \$500.000, por concepto de daño directo y moral, o la cantidad que se estime conforme a Derecho, más intereses y reajustes, con expresa condena en costas.

A fojas 12, rola acta de notificación a Cencosud Retail S. A., de la denuncia y demanda de autos.

A fojas 26, se llevó a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de doña Carolina Natalia Fuentes Parra, denunciante y demandante y de don Sebastián Morando Herrera representación de Cencosud Retail S.A., denunciada y demandada. En

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 24 de 04 de 2014



esta audiencia la parte denunciada contestó las acciones interpuestas en su contra mediante escrito, que se agregó en fojas 21, la parte denunciante sólo rindió prueba documental y no se llegó a conciliación;

A fojas 30, se llevó a cabo una audiencia especial de conciliación, con la asistencia de doña Carolina Natalia Fuentes Parra, denunciante y demandante y de doña Daniela Rumie Torres, abogado, representación de Cencosud Retail S.A., denunciada y demandada. En esta oportunidad, llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

A fojas 31, se ordenó ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.-RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL:

1º) Que, se ha iniciado esta causa a los efectos de establecer la responsabilidad infraccional que podría corresponder a Cencosud Retail S. A., antes individualizada, por los hechos contenidos en la denuncia de lo principal de fojas 06 de autos.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 24 de 04 de 2014



2°) Que, fundando sus acciones la denunciante expresa, en lo principal de fojas 06, que el día 10 de Noviembre de 2012, compró en la tienda Almacenes París San Bernardo, una lavadora marca Daewoo, la cual se la entregaron el día 12 de Noviembre, pero luego de cuatro días de uso comenzó a perder agua por debajo. Por lo anterior, solicitó el cambio del producto pero de Almacenes París respondieron que esa determinación correspondía a la marca a través de su servicio técnico. El día 19 de Noviembre fue hasta a su casa el servicio técnico y le instalaron a la lavadora la manguera y un resorte, sin embargo tres días después volvió a fallar, por lo que nuevamente concurre a la tienda a pedir el cambio del producto o la devolución del dinero, lo cual le fue negado nuevamente señalándose que debía acudir otra vez al servicio técnico, lo cual ella no aceptó. Agrega que el 06 de Diciembre de 2012, denunció los hechos al Sernac y la respuesta de la tienda volvió a ser negativa.

3°) Que, contestando las acciones interpuestas en su contra, la denunciada solicitó en fojas 21, que estas fueran rechazadas con expresa condena en costas y declaración que ésta tiene el carácter de temeraria, por cuanto en relación con la denunciante no ha actuado con negligencia, cumpliendo efectivamente con los protocolos de reparación del producto. Por el contrario agrega fue la propia denunciante quien se negó a la revisión y posible reparación de la lavadora;

4°) Que, a los efectos de acreditar sus dichos la denunciante acompañó los siguientes

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 24 de 04 de 2014



documentos: **a)** En fojas 01, copia de la boleta de compra del producto. **b)** En fojas 04, copia de la guía de despacho del producto. **c)** En fojas 05, copia de la atención efectuada por el servicio técnico de la marca, el día 19 de Noviembre de 2012, en la cual se consigna que se instaló la manguera de agua en forma correcto y un resorte de suspensión del tambor;

5°) Que el Art. 20 letra e) de la ley de protección a los derechos del consumidor, establece que el consumidor tendrá derecho a la reposición del bien o la devolución de la cantidad pagada cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico, subsistieren las deficiencias que hicieren el bien inepto para el uso o consumo;

6°) Que la prueba aportada por la denunciante en la causa resulta absolutamente insuficiente para tener por acreditado que el producto una vez reparado por el servicio técnico de la marca continuó presentando fallas, situación que tampoco le consta a la parte denunciada por la negativa de la actora a permitir la revisión del artículo;

7°) Que, de acuerdo al Art. 1.698 del Código Civil corresponde acreditar las obligaciones o su extinción, a quien alegue éstas o aquellas, debiendo en el presente caso la denunciante haber aportado prueba suficiente acerca del funcionamiento de la lavadora después de habersele prestado la primera atención por garantía;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 24 de Oct de 2014



8°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, elementos que esta Sentenciadora ha ponderado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, no ha adquirido convicción, en orden a que Cencosud Retail S.A., haya incurrido respecto de la denunciante, en infracción a la ley de protección al consumidor n° 19.496., por lo cual, en definitiva no será acogida la denuncia de lo principal de fojas 11 de autos., rechazándose la solicitud de la denunciada, en orden a declararla como temeraria, por cuanto se estima que la acción deducida pudo haber tenido un fundamento plausible, el que ésta actora no acreditó en el proceso por falta de una adecuada orientación jurídica;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

9°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 06, doña Carolina Natalia Fuentes Parra, antes individualizado, dedujo en contra de Cencosud Retail S. A., antes individualizada, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de las infracciones cometidas y los perjuicios que éstas le ocasionaron, sea condenada a pagarle \$500.000, por concepto de daño directo y moral, con expresa condena en costas;

10°) Que, como ya se señaló al resolver la parte infraccional, esta Sentenciadora conforme a los antecedentes acompañados, no ha logrado convicción respecto a que Cencosud Retail S.A., en relación a la demandante, haya incurrido en infracción a la ley de protección al consumidor.

Copia conforme con su original
San Bernardo, 24 de 04 de 2018



En consecuencia, al no acreditarse la conducta infraccional denunciada, tampoco se ha establecido en autos una relación entre éstas y los perjuicios demandados, respecto de los cuales, igualmente, no se aportó prueba suficiente. En razón de lo anterior, necesariamente, la demanda civil en definitiva será rechazada en su totalidad.

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts. 3°, 12, 23, 50 y siguientes de la Ley 19.498.

SE DECLARA:

a) Que, no se hace lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 06 de autos.

b) Que, se rechaza declarar la denuncia de autos como temeraria.

c) Que, cada parte se hará cargo de sus costas.

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol nº 731-1-2013.

DECTADA POR INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 24 de 04 de 2014

