

San Bernardo, dieciséis de Septiembre de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 11, don **Nelson Riquelme Carrasco**, Inspector de Colegio, domiciliado en pasaje Las Araucarias n° 1163, de la comuna de El Bosque, interpone denuncia infraccional en contra de **Cencosud Retail S. A.** representada por su administrador de local o jefe de oficina, ambos con domicilio en Eyzaguirre n° 650 piso 7°, de la comuna de San Bernardo por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letras d) y e), 12, 20 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del Consumidor. En el primer Otrosí de esta presentación, el denunciante, antes señalado, deduce demanda civil, en contra de la empresa mencionada, para que producto de los perjuicios que ésta le produjo, sea condenada a pagarle \$10.000.000, por concepto de daño emergente y de daño moral, o la suma que S. S. estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fojas 17, rola acta de notificación a Cencosud Retail S. A., de la denuncia y demanda civil de autos.

A fojas 26, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de don Nelson Riquelme Carrasco, denunciante y demandante y, por la otra, don Jorge Andrés Bell Mardones, abogado, en representación de Cencosud Retail S. A., denunciada y demandada. En esta audiencia, Cencosud opuso excepción dilatoria de la ineptitud del libelo, razón por la cual se

suspendió el curso del comparendo, se confirió traslado y se fijó nueva fecha para su reanudación.

A fojas 30, rola fallo de la excepción planteada, la cual rechazándola en todas sus partes, ordenó dar curso progresivo al proceso.

A fojas 37, se lleva a cabo la audiencia de continuación del comparendo de estilo, con la asistencia de don Nelson Riquelme Carrasco, denunciante y demandante y de don Jorge Bell Mardones en representación de Cencosud Retail S. A. denunciada y demandada. En esta oportunidad la parte denunciada solicitó el rechazo de las acciones interpuestas por cuanto el actor carecería de legitimidad activa al no tener la calidad de consumidor y además contestó el fondo de la denuncia mediante escrito que se incorporó como parte de la audiencia en fojas 33 de autos. En esta oportunidad el denunciante rindió prueba documental y no se produjo conciliación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Cencosud Retail S. A., en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones el denunciante y demandante expone, en fojas 11, que el 23 de Diciembre de 2011, compró a la empresa denunciada un Notebook de la marca Packard bell, el cual debió ingresar al servicio de post venta debido a que no encendía ni cargaba, haciéndosele devolución el día 25 de Octubre del 2012; al llegar a su domicilio su hijo le manifestó que

persistía la misma falla debido a lo cual debió nuevamente ingresarlo el día 30 de Octubre de 2012. Al retirar el equipo, el día 04 de Diciembre, le informaron que debía pagar \$250.000, por su reparación en circunstancias que aún se encontraba vigente la garantía. Por lo anterior nuevamente reclamó y logró que se ingresara nuevamente al servicio de post venta el día 19 de Diciembre de 2012, el día 17 de Enero del presente año le respondieron que la garantía había expirado. Agrega que, el día 03 de Enero de 2013, interpuso un reclamo ante el Sernac el cual tuvo nuevamente una respuesta negativa del proveedor;

3°) Que, contestando las acciones deducidas en su contra, en el comparendo de estilo de fojas 37, la empresa denunciada solicitó preliminarmente que estas fuesen rechazadas de plano, por cuanto el actor carecería de la calidad de consumidor, atendido que quien habría adquirido el producto fue doña Yocelin Alejandra Bustos Briones, persona que sería la única habilitada para accionar en su contra. Además, respecto al fondo, la empresa sostiene en escrito que se incorporó como parte de su contestación en fojas 33, que la procedencia de la garantía tiene como condición que ocurra un desperfecto no imputable al consumidor y en el presente caso al revisarse el equipo se pudo establecer que éste había sido manipulado, presentaba daños físicos como rotura del chasis y piezas desconectadas, por lo cual no se encontraba afecto a la garantía siendo su reparación de costo del actor. Por lo antes expuesto, la denunciada sostiene no haber incurrido en negligencia alguna respecto del consumidor, que no existen los perjuicios demandados y que, de acreditarse estos, exista entre ellos y los hechos que se le imputan una relación de causalidad directa e inmediata. La

falta de todas estas condiciones de la denuncia y demanda, a juicio de la denunciada, motivan que solicite al Tribunal se rechacen las acciones deducidas en su contra, con costas y declaración de tener las mismas carácter de temerarias;

4°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, el denunciante acompañó: **a)** En fojas 01, una copia del reclamo deducido por el denunciante ante el Sernac, **b)** En fojas 02, copia de la respuesta entregada por Paris al reclamo interpuesto ante el Sernac, de fecha 24 de Enero de 2013, en la cual no se cuestiona la calidad de cliente o consumidor de don Nelson Riquelme y se expresa que el producto se encuentra siendo evaluado por el Servicio técnico. **c)** En fojas a 03, copias del folleto informativo respecto de la garantía del producto. **d)** En fojas 04, copia del informe emitido por el Servicio Técnico, de fecha 25 de Octubre de 2012, el cual da cuenta que el equipo presenta daños físicos, como soportes y chasis rotos y que no aplica la garantía. **e)** En fojas 05, copia del comprobante de ingreso del equipo al servicio de post venta, de fecha 05 de Octubre de 2012, en el cual se indica que no se aplica la garantía. **f)** En fojas 06, copia del informe de recepción del equipo por parte del servicio técnico, en el cual se consigna equipo manipulado y todas sus piezas desconectadas. **g)** En fojas 07, copia del ingreso del equipo al sistema post venta, de fecha, 19 de Diciembre de 2012, en este documento se anota que el cliente no reclama por el presupuesto de reparación sino la garantía. Además este documento consigna como cliente a don Nelson Riquelme. **h)** En fojas 08, copia del informe de recepción del equipo por el servicio técnico, de fecha 08 de Enero de 2013, en que se reitera que el equipo fue manipulado, le faltan tornillos y tendría piezas desconectadas. **h)** En fojas 09, copia de la boleta de compra del producto, de

fecha 23 de Diciembre de 2012, en la cual se consigna como adquirido por doña Yocelin Alejandra Bustos Briones, con cargo a la tarjeta Jumbo Mas n° 3714;

5°) Que, conforme al mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, esta Sentenciadora no se ha formado convicción respecto a que la denunciada, Cencosud Retail, S. A., en la compra de un notebook de la marca Packard bell efectuada en el mes de Diciembre de 2011, haya infringido los derechos del consumidor don Nelson Riquelme Carrasco; en primer lugar por cuanto éste no demostró con prueba legal y suficiente haber adquirido como destinatario final el producto cuestionado e igualmente por cuanto, en conocimiento de las causas por las cuales se le había rechazado la garantía al producto, no acreditó su falta de responsabilidad en los defectos que este presentó en el mes de Octubre de 2012. Sin perjuicio de lo anterior, en definitiva será rechazada la solicitud de la denunciada en orden a declarar la denuncia y demanda como temerarias, toda vez que durante todo el proceso de post venta se aceptó al denunciante de autos como el consumidor adquirente del producto y por cuanto habiéndose rechazado la garantía, por daño imputable al cliente, se informó erradamente al Sernac con fecha 24 de Enero de 2013 que el producto se encontraba aún en revisión;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

6°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 11, don Nelson Riquelme Carrasco, antes individualizado, deduce demanda civil, en contra de Cencosud Retail S. A., antes individualizada, para que producto de los perjuicios que ésta le produjo, sea condenada a

pagarle \$10.000.000, por concepto de daño emergente y de daño moral, o la suma que S. S. estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas;

7°) Que, como ya se señaló, al resolver la parte infraccional, esta Sentenciadora por no haber demostrado el demandante poseer legitimidad activa para deducir la citada acción de perjuicios, como por no haber logrado convicción respecto a la responsabilidad infraccional de la empresa demandada y a la existencia de una relación de causalidad entre los hechos denunciados y los perjuicios alegados, los que tampoco fueron acreditados en el proceso., necesariamente, la demanda civil indicada 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, y 23, 50 y siguientes de la Ley 19.498.

SE DECLARA;

a) Que, no se hace lugar a la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 11 de autos;

b) Que, por lo expuesto en el considerando 5°) del presente fallo, se rechaza declarar como temerarias la denuncia y demanda de autos;

c) Que, cada parte pague sus costas.

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

Rol nº 927-1-2013.

Dictada por Doña Inés Aravena Anastassiou. Juez
Titular.

Autorizada por Don Jorge Rojas Arias. Secretario
Titular.