## TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL LAS CONDES

Causa Rol Nº 66.616-7-2013

LAS CONDES, diecisiete de febrero de dos mil catorce.

## **VISTOS:**

A fs. 33 y siguientes, doña María Francisca Whittaker León, c.i.nº 15.636.001-5, estudiante, domiciliada en Condominio Los Cántaros Parcela 22, comuna de Lampa, Santiago, deduce denuncia por infracción a los artículos 3 letra b), 19, 20, 21 y 23 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de París Parque Arauco, representado legalmente por su gerente de tienda don Rafael Lagos Lucero, ambos con domicilio en Av. Kennedy N° 5225, Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$5.328.476, correspondientes a \$328.476 por daño directo y a \$5.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; acción que fue notificada a fs. 48 de autos.

Funda las respectivas acciones en que con fecha 3 de julio de 2012 compró en la tienda París del mall Parque Arauco una estufa a parafina marca Mademsa por la suma de \$319.990, ocupando dicha estufa durante el año 2012 sin inconveniente alguno. Que, en el mes de abril de 2013 la estufa comenzó a fallar, ya que emitía aire frío, por lo que durante un mes intentó comunicarse con el Servicio al Cliente de Mademsa que aparece publicado en su página web, sin lograrlo. Que, producto de lo anterior, se acercó a la tienda París en la que compró la estufa, obteniendo como respuesta que se contactara directamente con el proveedor, Mademsa, y acudiera a su servicio técnico para pedir la reparación del artefacto. Agrega que, después de varias promesas de visita por parte del servicio técnico de

Mademsa, acudieron a su domicilio el día 6 de julio de 2013, oportunidad en la que se llevaron la estufa y le dijeron que al estar dentro de garantía no se demorarían más de 1 semana en devolver la estufa reparada. Que, a fines del mes de julio, le comunicaron que el vaporizador de la estufa estaba malo por lo que la reparación ascendía a la suma de \$54.900, y debía ser aprobado y pagado el presupuesto, para que la estufa fuera reparada. Señala que, a la fecha de la denuncia la estufa aún no ha sido reparada, ya que señalan que, previo a la reparación, debe ser aprobado el presupuesto, recalcando que la estufa falló por culpa o mal uso suyo y de su familia, lo que no sería efectivo. Que el 26 de julio de 2013 formuló reclamo en contra de Mademsa ante el Sernac, y con fecha 13 de agosto del mismo año le fue informado que el proveedor (Mademsa) no acogió su petición. Finalmente señala que, la presente denuncia se interpone en contra de París en su calidad de proveedor intermediario.

A fs. 55 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil Whittaker León asistida por su apoderado, quien ratifica denuncia y demanda civil de fs. 33 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada civil Cencosud Retail S.A. (París), quien contesta las acciones deducidas en contra de su representado y solicita se declare la denuncia como temeraria; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 61 y siguientes, rola presentación de la parte Cencosud Retail S.A. (París).

A fs. 65 y siguientes, rola presentación de la parte Whittaker León.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

## CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante Whittaker León sostiene que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra e), 20 letra f), 41 y 43 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en la venta de un bien, en este caso una estufa, por cuanto ésta presentó defectos o vicios ocultos que imposibilitaban el uso al que habitualmente se destina, y al en su calidad de intermediario entre la denunciante y el servicio técnico del producto adquirido, ser responsable directo del incumplimiento por parte de Mademsa de respetar la garantía de un año de la estufa en comento y de repararla en forma gratuita, causándole serios perjuicios.

Segundo: Que, la parte denunciada de París Parque Arauco (Cencosud Retail S.A.), al momento de contestar la denuncia, señalando que ésta debe ser rechazada por cuanto la garantía del fabricante contempla la protección del producto y reparación del mismo, cuando ocurre un desperfecto no imputable al consumidor, y en el caso de autos, tal como da cuenta Informe Técnico de la empresa Mademsa, el cual indica que la falla es por elemento extraño existente en el combustible utilizado por el consumidor. Agrega que, la parte denunciante no hizo efectiva la garantía ni informó a la tienda del supuesto desperfecto, sino que acudió directamente ante el fabricante, por lo que Cencosud no tuvo noticias del asunto sino hasta que le fueron informadas las acciones intentadas por la denunciante.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte Whittaker León rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1, boleta de compra de estufa marca Mademsa en tienda París Parque Arauco con fecha 3 de julio de 2012; 2) A fs. 2, Manual de Instrucciones de Estufa Keronsene Fan Heater Mademsa, que contiene póliza de garantía; 3) A fs. 3, fotocopia de Contrato de Servicio y Recibo Servicio Técnico de Mademsa de fecha 6 de junio de 2013; 4) A fs. 4 y 5, copia impresa de

mensajes enviados a la empresa Mademsa a través de las redes sociales; 5)
A fs. 6 a 29; registro de detalle de llamadas de Entel al Servicio Técnico de Mademsa; y 6) A fs. 30 a 32, copia de correos electrónicos enviados por el Sernac a la denunciante, en la cual informa a la denunciante resultado del reclamo efectuado; documentos de los cuales sólo el signado con el número uno fue objetado por la parte contraria.

En tanto la parte de París Parque Arauco (Cencosud Retail S.A.) rindió a fs. 58 prueba documental consistente en copia de Informe Técnico emitido por Mademsa con fecha 25 de septiembre de 2013 respecto a falla sufrida por la estufa de la denunciante; documento no objetado por la parte contraria.

Cuarto: Que, a fs. 61 y siguientes, la parte denunciada formula objeción de documentos en contra del boleta acompañada por la denunciante a fs. 1 por encontrarse ésta en un estado de deterioro que la hace ilegible, objeción que esta sentenciadora rechaza por cuanto es posible leer en ella los datos necesarios para acreditar la compra del producto a la denunciada.

Quinto: Que, del mérito de autos, declaraciones de las partes y prueba rendida aparece como un hecho cierto que la denunciante compró a la denunciada en el mes de julio de 2012 una estufa marca Mademsa, que ésta funcionó sin inconvenientes durante el año 2012, que luego en el mes de abril de 2013 ésta presentó, según la denunciante, fallas, y que con fecha 6 de junio de 2013 la referida estufa ingresó al servicio técnico de Mademsa.

Sexto: Que, del mérito de la póliza de garantía acompañada a fs. 2, aparece que la garantía entregada por el proveedor se encuentra vigente y es válida durante los 3 meses siguientes a la fecha de compra del producto por parte del consumidor, mismo plazo que el establecido por el legislador, lo que permite a esta sentenciadora concluir que la momento de ser

requerida la asistencia del servicio técnico la estufa estaba fuera de garantía.

Séptimo: Que, teniendo presente lo anterior, el hecho que la estufa en comento ingresó al servicio técnico casi un año después de haber sido adquirida, y que en autos no consta por medio de prueba alguno que la referida estufa estuviera cubierta por una garantía con un plazo mayor, ni los términos de ésta, si es que la hubiera, el Tribunal ha llegado a la convicción de que en autos no existen elementos que permitan imputar una conducta infraccional por parte de la empresa Mademsa, empresa proveedora del servicio de asistencia técnica, al efectuar un cobro por la reparación del producto.

Octavo: Que, asimismo, tampoco podría imputarse una conducta infraccional a Mademsa por el cobro de la reparación de la estufa, ya que del informa acompañado a fs. 58 aparece que la falla de la estufa en comento no se encuentra cubierta por garantía debido a que ésta se produjo por un elemento extraño existente en el combustible utilizado, del cual no puede hacerse responsable Mademsa.

Noveno: Que, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, y que esta sentenciadora ha concluido que no existe un incumplimiento por parte del proveedor Mademsa de sus obligaciones contractuales con el consumidor, que obligue a la parte denunciada a responder directamente frente a éste en su calidad de proveedor, por lo que no ha lugar a la denuncia infraccional deducida a fs. 33 y siguientes en contra de París Parque Arauco (Cencosud Retail S.A.).

Décimo: Que, en cuanto a la solicitud planteada por la denunciada de autos en cuanto a que la querella sea declarada temeraria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley Nº 19.496, el Tribunal lo rechaza por cuanto ésta contaba con fundamento pausible.

## b) En lo Civil:

Décimo Primero: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte París Parque Arauco (Cencosud Retail S.A.), no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 33 y siguientes.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley Nº 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley Nº18.827, se declara:

- a) Que, no ha lugar a la denuncia interpuesta en autos.
- b) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 33 y siguientes en contra de París Parque Arauco (Cencosud Retail S.A.), representado legalmente por su gerente de tienda don Rafael Lagos Lucero, sin costas.
- c) Que, se rechaza, la solicitud de declarar la denuncia como temeraria.

**DESE** Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Brayo. Jueza Titular.

ancerell

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

43

tomos