

Maipú, tres de junio de dos mil catorce

724  
v. a. p. a. b.

VISTOS:

Denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por doña **TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO**, C.I. 17.509.557-8, domiciliada en Isla de Pascua N° 284, Comuna de Pudahuel, Región Metropolitana; en contra de **GERENCIA CLIENTES ALMACENES PARIS**, representada por doña Jocelyn Espinoza, con domicilio en Avenida Américo Vespuccio N° 399, Comuna de Maipú, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, en esta causa Rol N° 1697, la denunciante señora **TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO**, interpone ante esta judicatura denuncia infraccional, en contra de **GERENCIA CLIENTES ALMACENES PARIS**, por cometer infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Alega que con fecha 24 de diciembre del año 2011, compró un celular marca Samsung, modelo Galaxi mini, en la tienda Almacenes Paris, ubicada en el Mall Araucc Maipú. En menos de un mes dicho celular comenzó con problemas técnicos en la pantalla. El día 01 de febrero de 2012, se dirigió al servicio técnico de ENTEL. Así fue que el día 17 de febrero del año en comento fue devuelto dicho equipo, con observaciones, señalando que se había practicado un cambio de display y una actualización del Software, quedando este en buen estado, pero de inmediato al revisarlo la denunciada pudo percatarse que el aparato presentaba los mismos problemas. Se dirigió nuevamente a la tienda en donde no accedieron a realizar el cambio del aparato por ella requerido, sin que estuviera explicitado en el informe de ENTEL, respecto de las fallas en el diagnóstico, por lo cual, concurrió nuevamente a ENTEL en donde no desearon practicar el informe solicitado por la tienda, en su lugar ofrecen ingresar el aparato



por segunda vez, ya que esa gestión es la que corresponde y no el cambio de aparato, sólo reparación. Por lo cual ella requiere el cambio de aparato correspondiente.

*725  
valutacion*

Solicita en definitiva, se condena a la denunciada al máximo de las penas establecidas en la ley 19.496.

En el mismo acto, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **GERENCIA CLIENTES ALMACENES PARIS**, en virtud de las consideraciones de hecho y derecho señalados en la denuncia infraccional señalada precedentemente. Desglosa la acción indemnizatoria en \$ 6.700.- pesos, por concepto de Daño Emergente. En segundo lugar por concepto de Daño Moral por la suma de \$ 100.000.- pesos.

Que, en dicho acto acompaña la siguiente documentación, -no objetada-, consistente en: 1) copia simple de informe técnico, emitido por Servicio Técnico "A- Novo Andes S.A., de fecha 01 de febrero de 2012; 2) copia simple de documento N° 5928187,"Orden de Trabajo de servicio técnico" de fecha 01 de febrero de 2012; 3) copia simple carta respuesta emitida por Gerencia de Clientes Paris, dirigida al SERNAC, de fecha 16 de febrero de 2012.

**SEGUNDO:** Que, a fojas 20 se lleva a efecto audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante doña **TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO**, y en representación de la denunciada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, el apoderado señor Jorge Ariel Sáez Moraga.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte denunciante de doña **TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO**, ratifica la denuncia de fojas 1.

La parte denunciada a través de su apoderado procedió a contestar la denuncia infraccional, señalando primeramente que a su representada no le cabe responsabilidad en cuanto a las disposiciones de la ley 19.496, en atención a



726  
delitissus

que la denunciante ha iniciado la vía judicial para obtener el cambio de su equipo, aduciendo fallas en este, siendo que el equipo fue revisado y reparado por el servicio técnico de ENTEL. Seguidamente señala que el equipo fue entregado a la denunciante en óptimas condiciones, así como cuando éste fue revisado por el servicio técnico mencionado, y no consta en autos que el equipo haya presentado fallas nuevamente después de esta primera revisión. En tercer lugar señala, que el equipo siempre ha sido revisado por el servicio técnico autorizado de ENTEL. En cuarto lugar señala, que su representada siempre ha actuado en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la ley en comento, por lo cual, no ha habido negligencia en su actuar, respecto de los hechos aducidos en estos autos. En definitiva, al tenor de estos antecedentes, es que la presente denuncia debe ser declarada como temeraria según lo dispuesto en el artículo 50 letra e de la Ley N° 19.496.

Así por tanto, concluye en su defensa, que su representada ha respetado las normas legales y contractuales aplicables en la especie, por lo cual no ha habido ninguna infracción a la ley 19.496. Solicita se condene en costas a la parte denunciante, y se declare su acción como temeraria.

La parte de **TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO**, Acompaña en dicho acto, los siguientes documentos – inobjetados por la contraria - : 1) copia simple de boleta de compra por un monto de \$59.990.- pesos, (ilegible); 2) documento N° 5928187, "Orden de Trabajo de servicio técnico" de fecha 01 de febrero de 2012; 3) informe técnico, emitido por Servicio Técnico "A- Novo Andes S.A., de fecha 01 de febrero de 2012; 4) copia simple carta respuesta contesta reclamo N° 5902390, de fecha 16 de febrero de 2012, emitida por la denunciada.

Que, no se rinde prueba testimonial, ni se formulan peticiones a este tribunal.



727  
causista

EN EL AMBITO INFRACCIONAL.

**TERCERO:** Primeramente corresponde establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, a efectos de determinar las responsabilidades que le asistan a éste último. En la especie, constan en autos las declaraciones de las partes, además de copia simple de boleta de compra rolante a fojas 15 emitido por la denunciada, instrumentos que en su conjunto, acredita la relación existente entre ellos. Atendido lo anterior se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**CUARTO:** Una vez establecido el vínculo jurídico exigido por la Ley Nº 19.496 entre consumidor – proveedor, debe este tribunal pronunciarse sobre la denuncia de autos.

Atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, resulta del todo plausible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.

Al efecto, refiere la denunciante que efectuó una compra de un teléfono celular el que después de un tiempo comenzó a presentar fallas en su pantalla, por lo cual, lo llevó hasta el servicio técnico de la marca del aparato, en donde este fue inspeccionado, supuestamente reparado, pero que al momento de ser entregado, presentaba las mismas fallas, no acogiendo la denunciada la atención de la actora de autos, en cuanto al cambio del equipo.

A su vez, la denunciada señala que se ha procedido a efectuar las gestiones de reparación del referido equipo conforme lo señala la ley sobre protección a los derechos de los consumidores, y por el organismo especializado en el tema, por lo cual, no corresponde un cambio en el equipo referido, sino una



nueva revisión, la que determinará cuales son los pasos a seguir en cuanto a las peticiones de la actora en estos autos.

Que las partes aportan abundante prueba que permiten esclarecer el hecho denunciado.

Consta que existió una compra respecto de un teléfono celular, marca Samsung GT-S5570L, por un valor de \$ 59.990.- pesos, con fecha 24 de diciembre de 2011, según boleta de compra rolante a fojas 15; a fojas 17, rol orden de trabajo N° 5928187, de fecha 01 de febrero 2012, y a fojas 18 rol informe técnico, emitido por Servicio Técnico "A- Novo Andes S.A"., de fecha 01 de febrero de 2012, el cual señala que se diagnosticó en el equipo el display defectuoso y problemas con el software, por lo, cual se procedió al cambio del display, y a la actualización del software, indicando finalmente que el equipo se encuentra funcionando correctamente. A mayor abundamiento rol a fojas 19, carta remitida por la Gerencia Clientes Paris, la que dirigida al SERNAC, señala que no es posible acceder a la solicitud de cambio de aparato, ya que el equipo deberá ser previamente evaluado por el servicio técnico respectivo a fin de determinar la falla en éste y prestar el servicio adecuado y conforme ello resolver finalmente la solicitud de cambio en el aparato.

Que a efecto de determinar si ha existido vulneración a la ley 19.496. habrá que tener en consideración lo dispuesto en el **artículo 20, letra C, de la ley 19.496**: *"En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese*

729  
Vautour

señalado en su publicidad". A su vez la letra d, del mismo artículo señala:  
"Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente".

Que al tenor de lo dispuesto en la norma precedentemente transcrita, y conforme el merito de los antecedentes y los hechos denunciados ante esta magistrado, se advierte que efectivamente la actora de autos, ha procedido a practicar y diligenciar cada una de las gestiones a que obliga a ley a fin de hacer efectiva la garantía legal respecto de los bienes que otorga la ley 19.496, a saber, primeramente ha recurrido al local comercial donde efectuó la compra del aparato de telefonía celular, siendo derivada para su diagnóstico y pertinente reparación al Servicio Técnico de ENTEL, en donde se ha efectuado las reparaciones en el equipo de marras, sin embargo, este aparato ha mantenido las mismas fallas denunciadas, lo que trasunta en el hecho de habilitar a la actora a ejercer el derecho de opción que le otorga el artículo 20 de la ley 19.496, solicitando en particular el cambio del referido equipo, a lo que la denunciada de autos, se ha negado, conforme los argumentos por ella esgrimidos.

Importante es señalar para estos efectos, que el legislador ha establecido en el artículo 20 de la referida ley, un derecho de opción, en cumplimiento previo de ciertos requisitos, sólo y exclusivamente en favor y respecto del consumidor o usuario, por lo cual le está vedado al proveedor en cualquiera de sus formatos, hacer uso en el hecho de este derecho, lo que en el caso de autos ha sucedido, puesto que aún cumpliéndose los requisitos establecidos por el legislador para hacer efectivo este derecho alternativo, se ha



730  
Fuentes

negado su ejercicio a la consumidora, imponiendo su voluntad a la denunciada, por sobre la facultad que la ley le otorga a la actora en estos autos.

Asimismo, su actuar constituye además infracción al artículo 23 inciso primero de la misma Ley en comento atendido a que su tenor dispone: *"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..."* En este contexto, claramente existe una negligencia por parte del proveedor del servicio al no proceder a efectuar el pertinente y debido cambio respecto del equipo celular señalado por la denunciante, prestando por ende un servicio deficiente al consumidor, a quien además le ha provocado perjuicio.

Que de lo anteriormente expuesto es posible arribar a conclusión que ha existido vulneración a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**QUINTO:** En cuanto a la solicitud de declaración por denuncia temeraria formulada por la parte de **CENCOSUD RETAIL S.A.** respecto de la denunciante señora **TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO**, y en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, no es posible acoger tal petición.

**EN EL AMBITO CIVIL INDEMNIZATORIO.**

**SEXTO:** No cabe pronunciarse sobre la demanda civil ya que esta no ha sido legalmente notificada, conforme lo dispone el artículo 8 de la ley 18.287.

**SÉPTIMO:** Que conforme lo establece el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.



731  
Fabiola  
Soto

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO  
DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17 Y 23 DE LA LEY 18.287, SE  
RESUELVE:

1) Ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta por doña **TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO**, contra **CENCOSUD RETAIL S.A.** Condénase a la denunciada al pago de una suma, por concepto de multa, de **10 Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.)**, por infracción a los artículos 20 letras c) y d), y 23 de la Ley N° 19.496, Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión en contra de su representante legal por el término de quince noches, por vía de sustitución y apremio.

La condenada deberá proceder a reemplazar el equipo defectuoso por uno nuevo, igual o de semejante funcionalidad y precio, previo restitución del artefacto dañado o en su defecto, se procederá al pago del importe correspondiente a la suma de \$59.990.- pesos, equivalente al valor del equipo telefónico señalado, a elección de la actora de autos.

Se establece un plazo perentorio de 15 días hábiles y fatales, contados desde que la sentencia definida de autos se encuentre firme y ejecutoriada, para que la denunciada de autos **CENCOSUD RETAIL S.A.**, proceda a hacer entrega material y efectiva de un equipo en reemplazo del equipo defectuoso a la parte actora de autos doña **TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO**, especie que deberá ser nueva, de igual o semejante funcionalidad y precio o el importe en dinero señalado, cuya entrega se practicará en las dependencias del local denunciado ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 339, de la comuna de Maipú.



732  
Fabiola  
7 D03

2) No ha lugar a la petición de declaración por denuncia temeraria, conforme al artículo 50 letra A de la Ley N° 19.496 interpuesta por PARÍS S.A., en contra de TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO.

3) En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios incoada en autos, por doña TEXIA FABIOLA SOTO DONOSO en contra de CENCOSUD RETAIL S.A, no resulta procedente pronunciarse sobre ella, atendido a que no ha sido notificada conforme lo ordena el artículo 8 de la Ley N° 18.287.

4) Conforme lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

5) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la ley 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad procesal.

Rol: 1697-2012.

Resolvió doña Carla Torres Aguayo, Juez Titular

Autoriza doña Paula Buzeta Novoa, Secretaria Titular

