

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 13.397-2015-15

LAS CONDES, a veinte y seis de Noviembre de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 15 y siguientes, de fecha 23 de Julio de 2015, interpuesta por **PAMELA MARIBEL URRRA SEPULVEDA**, profesora, domiciliada en calle Orinoco Nº 65, departamento 1004, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **CENCOSUD RETAIL S. A. (TIENDAS PARIS)**, representada por Sebastián Rivera Martínez, domiciliados en Avenida Kennedy Nº 9001, comuna de Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fs. 15 y 25 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que el 17 de Noviembre de 2014 compró en la tienda París un tablet marca Samsung, fijando como día de entrega el día 19 del mismo mes, el cual era un regalo para su sobrina de la ciudad de Valdivia, a la cual debía volar el 22 de Noviembre portando el regalo, pero el tablet le fue entregado recién el 24 de Noviembre, cuando la licenciatura de su sobrina ya se había efectuado en Valdivia y ella había regresado a Santiago, en vista de lo cual solicitó a la denunciada que lo entregara en Valdivia, lo cual, pese a la negativa inicial, aceptaron, haciéndolo en Diciembre, en vista de lo cual decidió reemplazar el tablet por dinero que envió a su sobrina, reservándolo para Navidad. Añade que cuando su sobrina intentó hacer funcionar el equipo, no funcionó el touch y ante su reclamo para que se lo cambiaran acordaron que lo retirarían el 5 de Enero, pero recién lo hicieron el 15 de Enero, fecha en que lo llevaron al servicio técnico, hasta que, en cierto momento, le manifestaron que se lo cambiarían, pero pasó Enero, Febrero y Marzo sin que el cambio se efectuara y recién el 21 de Abril le ofrecieron como solución un producto de reemplazo, dándole a elegir entre dos tablets de menor categoría, lo que no aceptó. Finalmente expresa que al no encontrar solución, se vio obligada a comprar otro tablet en otra tienda, ya que su sobrina lo requería para la Universidad.



A fs. 47 la denunciada, al contestar las acciones entabladas en su contra, expresa que es efectivo que hubo tardanza en la entrega del tablet, pero, a título de compensación, no se le cobró el costo adicional que dicho despacho tiene y, además, se generó una giftcard por la suma de \$ 15.000.-, la que fue aceptada. Agrega que dicho producto fue despachado a Valdivia con fecha 9 de Diciembre de 2014, pero posteriormente, a solicitud de la cliente, fue retirado para enviarlo al servicio técnico, constatándose una falla no atribuible a la cliente, por lo que se autorizó el cambio, el que no fue aceptado por ésta, en atención a que no existía producto de las mismas condiciones a ofrecer, razón por la cual se le hizo devolución del precio pagado.

A fs. 15, basada en estos hechos, la denunciante **URRA** dedujo demanda civil en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 99.990.- por el monto pagado por el equipo, \$ 25.600.- por gastos en movilización y \$ 60.300.- por gastos telefónicos, además de la suma de \$ 3.547.000.- por concepto de daño moral, total demandado \$ 3.732.890.-, más reajustes, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 44.

A fs. 90, con fecha 23 de Octubre de 2015, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar sus acciones, solicitando que sean acogidas, con costas, en tanto que la parte denunciada y demandada contestó por escrito, que corre agregado a fs. 47 y 48, en los términos desarrollados en el párrafo antecediendo, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de las acciones, con costas.

En cuanto a prueba testimonial la denunciante presentó al testigo Miguel Angel Méndez Ferrada, quien depuso a fs. 90 y 91, y, en cuanto a documental, la misma parte rindió la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha:

1º) Que la denunciada tachó a fs. 90 al testigo antes individualizado, presentado por la parte de Urra, invocando las causales de inhabilidad contempladas en los N°s 5 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, aduciendo que, si bien no admite ser amigo de quien lo presenta, habitualmente pasa más de 6 horas



en relación directa con ella, y dejar de cumplir con sus funciones para concurrir a declarar a su solicitud.

2º) Que las normas invocadas declaran inhábiles a los trabajadores dependientes de quien los presenta y a los que tengan amistad íntima con ella, situación la cual, claramente y al tenor de sus declaraciones, no afecta a los testigos cuestionados, motivo por el cual procede rechazar, sin más, la tacha relacionada.

En cuanto al fondo:

3º) Que en estos autos se trata de establecer, en primer término, la responsabilidad que correspondiere a **CENCOSUD RETAIL S. A. (TIENDAS PARIS)** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

4º) Que la actora imputa a la denunciada demora en la entrega del tablet adquirido, el cual, además, resultó defectuoso.

5º) Que al respecto la denunciada reconoce a fs. 47 que efectivamente incumplió con la fecha de entrega de los productos (añade que compensó a la consumidora omitiendo cobrarle el envío a Valdivia y, además, obsequiándole una giftcard por un valor de \$ 15.000.-) y que, efectivamente, el equipo resultó defectuoso, añadiendo que autorizó el cambio, pero que no fue aceptado por cliente dado que no existía un producto de las mismas condiciones, en vista de lo cual le hizo devolución de lo pagado, lo cual no prueba, según se expresará en su momento.

6º) Que, conforme a su confesión, respecto de las infracciones imputadas no existen hechos controvertidos, ya que el proveedor denunciado reconoce que no cumplió con la fecha de entrega del tablet y, además, que entregó uno que presentaba fallas de origen.

7º) Que, por otra parte, consta que en cierto momento el tablet fue retirado por el proveedor para llevarlo al servicio técnico, donde, al parecer, permanece hasta el día de hoy, puesto que no le fue devuelto a la afectada.

8º) Que el proveedor indicado sostiene que en vista de que la consumidora no aceptó el cambio de equipo, le hizo devolución del precio pagado, respecto de lo cual, sin embargo, no ha rendido prueba alguna, lo que, por otra parte, no es reconocido por ésta, razón por la cual el Tribunal concluye que la obligación subsiste.

9º) Que sobre el particular cabe tener en consideración que la actora no ha ejercido en autos la triple opción que le confiere el artículo 20 de la LPC dentro



del marco de la garantía, sino que, simplemente impetra, en lo contravencional, la aplicación de una multa, y, en lo civil, que se le indemnicen los perjuicios experimentados.

10º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496 al no respetar los términos del contrato respecto del plazo de entrega del equipo y de su calidad, entregando uno fallado, y, además, actuando con negligencia, causar menoscabo a la consumidora precisamente debido a fallas o deficiencias en la calidad del bien adquirido, motivo por el cual procede acoger la denuncia incoada en su contra.

11º) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por la denuncia y los daños ocasionados a la denunciante, motivo por el cual procede hacer lugar a la acción indemnizatoria entablada en autos, en los términos y extensión que se indicará.

12º) Que, previo a adentrarse en el tema, cabe recordar que la actora demandó \$ 99.990.- por concepto del monto pagado por el equipo anómalo, \$ 25.660.- por gastos de movilización en que habría incurrido, \$ 60.330.- por gastos en llamadas telefónicas al proveedor y, en fin, \$ 3.547.000.- por concepto de daño moral.

13º) Que, en cuanto al primer rubro, con la boleta electrónica Nº 350194063, agregada a fs. 2, no objetada, en concepto del sentenciador se encuentra suficientemente acreditado que la actora pagó al proveedor demandado la suma de \$ 99.990.- por el equipo que resultó defectuoso, por lo cual procede acoger la demanda a ese respecto, regulando la indemnización en dicha suma.

14º) Que en lo concerniente a gastos en movilización y llamadas telefónicas, la actora no ha rendido prueba que acredite de un modo fehaciente la necesidad y procedencia de dichos desembolsos y menos su monto, por lo que procede rechazar la demanda respecto de dichos rubros.

15º) Que, en fin y en lo que dice relación con el daño moral, éste, como todo perjuicio reclamado en juicio, debe ser fehacientemente acreditado en la causa en



que incide por los medios de prueba legal, siendo el caso, en concepto del sentenciador, que la actora no ha satisfecho adecuadamente dicha carga procesal.

16º) Que, por ejemplo, en el caso del cuadro ansioso y depresivo que sufrió (sin duda, la más grave de las secuelas que habría experimentado), el certificado médico de fs. 56 y las recetas de fs. 57 y 58, a juicio del Tribunal, si bien dan cuenta de la patología, no prueban, necesaria y forzosamente, que haya sido provocada, en relación de causa a efecto, por las infracciones cometidas por el proveedor denunciado, además que, a su parecer, tales hechos, por sí solos, no son suficientes ni idóneos para provocar estas patologías en una persona de espíritu medio, corriente.

17º) Que, incluso, ella misma señala a fs. 95 que el estado ansioso depresivo ha sido desencadenado, no sólo por la conducta infractora del proveedor de marras, **sino que también por otros factores externos, tanto laborables como académicos.**

18º) Que tampoco ha acreditado la existencia de una sobrina en la ciudad de Valdivia a la que estaba destinado el tablet como regalo de cumpleaños, lo que generó toda la situación posterior de incumplimiento de la denunciada, por una parte, y de sufrimiento para la actora, por otra, al no haber podido hacerle el regalo oportunamente, además que, después, al recibirlo, resultó que venía defectuoso e inapto.

19º) Que, conforme a lo razonado anteriormente, procede desestimar la demanda en lo relativo al daño moral.

20º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes se calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN CUANTO A LA TACHA:



- Que se rechaza la tacha deducida a fs.90 por la parte denunciada respecto del testigo Miguel Angel Méndez Ferrada, presentado por la parte denunciante.

EN CUANTO AL FONDO:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 15 y siguientes y se condena a **CENCOSUD RETAIL (TIENDAS PARIS)**, representada por Sebastián Rivera Martínez, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autora de la infracción consignada en el considerando 10º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 15 y siguientes únicamente en cuanto se condena a **CENCOSUD RETAIL S. A. (TIENDA PARIS)**, representada de la manera indicada, a pagar a **PAMELA MARIBEL URRRA SEPULVEDA** una indemnización ascendente a \$ 99.990.- (noventa y nueve mil novecientos noventa pesos) por concepto de daño emergente, suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos, rechazándosele en cuanto a los demás rubros reclamados.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 20º, sin costas por no haber sido enteramente vencida la demandada.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 13.397-2015-15.

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-

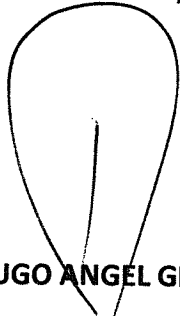
Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



Las Condes, 19 de Febrero de 2016.

CERTIFICO que la sentencia que rola a fs. 98 y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N°13.397-15-2015



HUGO ANGEL GREBE.
SECRETARIO (S).

