

Rol N° 8618-2014 P.-

MACUL, a diecinueve de Diciembre de dos mil catorce.-

*38 -
Fuentes
Soto*

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes, y fs. 11, denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por SONIA FUENTES CANTOS en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RAUL ARELLANO MAELLA; a fs. 5, fotocopia simple de publicidad de Lavadora Infinity 14 SWG Fensa emitida por Lider; a fs. 6, fotocopia simple de boleta de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. de fecha 07.06.2014 correspondiente a la compra de una lavadora por la suma de \$ 199.990.- más \$ 5.090.- por concepto de despacho; a fs. 7, fotocopia simple de Contrato Servicios y Recibo N° 305765 emitida por Comercializadora Jorge Victor Bravo Soto E.I.R.L. correspondiente a diagnóstico técnico de lavadora la cual concluye "tapa embrague con resorte quebrado"; a fs. 8 y 37, fotocopia simple de carta de fecha 14.08.2014 remitida por Administradora de Supermercados Hiper Ltda. al Sernac; a fs. 10, 10 vta., 33 y siguientes, declaración indagatoria de SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS, C.I. N° 5.820.403-K, nacional, chilena, edad 71 años, casada, dueña de casa, domiciliada en Chungará N° 1080, Población Valle de Azapa, Renca; y de los testigos, PAMELA ESTER MERA RIQUELME, C.I. N° 11.957.731-4, nacional, chilena, soltera, edad 42 años, dueña de casa, domiciliada en Chungará N° 1088, Renca; y de MARCO ANTONIO CUBILLOS FUENTES, C.I. N° 12.656.666-2, nacional, chileno, soltero, edad 40 años, conserje, domiciliado en Chungará N° 1088, Renca; a fs. 15 y 16, declaración indagatoria por escrito de Begoña Carrillo González en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.; escrito de fs. 24 y siguientes; a fs. 33 y siguientes, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 36, manual de instrucciones de la lavadora automática Fensa Infinity; demás antecedentes; y,

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

1.- Que la parte denunciante y demandante de SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS presentó a los testigos PAMELA ESTER MERA RIQUELME y MARCO ANTONIO CUBILLOS FUENTES, ambos tachados por la contraria. La testigo PAMELA ESTER MERA RIQUELME fue tachada por la parte denunciada y demandada por la causal establecida en el artículo 358 N°



1 del Código de Procedimiento Civil, ya que en virtud de su propia declaración se desprende que este testigo es inhábil para declarar en razón de que la demandante tiene una relación de parentesco por afinidad con la testigo. El testigo MARCO ANTONIO CUBILLOS FUENTES fue tachado por la parte denunciada y demandada por la causal establecida en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, ya que en virtud de su propia declaración se desprende que este testigo es inhábil para declarar en razón de que la demandante tiene una relación de parentesco consanguíneo con el testigo. En ambos casos, la parte denunciada y demandada solicita a S.S. se sirva tener por formuladas las tachas de los testigos, las acojan y en definitiva resten todo valor probatorio a sus declaraciones.

2.- Que evacuado el traslado correspondiente, la parte denunciante y demandante se opone a las tachas formuladas por la contraria; respecto a la testigo PAMELA ESTER MERA RIQUELME señala que presenta a la testigo ya que ella la acompañó a comprar la lavadora en cuestión, por lo que presencié los hechos denunciados. Respecto al testigo MARCO ANTONIO CUBILLOS FUENTES señala que presenta al testigo ya que él la ha acompañado a realizar los trámites de la denuncia y demanda, el que además ha presenciado los hechos denunciados.

3.- Que a juicio de este Sentenciador estima que corresponde acoger las tachas deducidas en contra de los testigos PAMELA ESTER MERA RIQUELME y MARCO ANTONIO CUBILLOS FUENTES; en el caso de la testigo Mera Riquelme por tener una relación de parentesco por afinidad con la denunciante y demandante de SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS, y en el caso del testigo Cubillos Fuentes por tener una relación de parentesco por consanguinidad con la denunciante y demandante de SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS, causales que quedan comprendidas dentro del artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil. Sin perjuicio de lo anterior, este Sentenciador se reserva su facultad de darles valor al testimonio de los testigos como base de presunción judicial, por ser testigos presenciales y dada la forma en que ocurrieron los hechos y pudieron presenciarlos.

EN LO INFRACCIONAL:

4.- Que a fs. 1 y siguientes, y fs. 11, rola denuncia infraccional deducida por SONIA FUENTES CANTOS en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RAUL ARELLANO MAELLA, que puso en conocimiento del Tribunal, infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.



mediante la cual se le imputa a la citada empresa haber infringido lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con ocasión de encontrarse en mal estado la lavadora comprada en el supermercado denunciado, sin cumplir con la garantía de cambio de producto.

5.- Que a fs. 10 y 10 vta, rola declaración indagatoria de SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS quien exhortada a decir la verdad expone que, el día 07 de Junio del año 2014 concurrió al Supermercado Líder ubicado en Av. Macul N° 2127, comuna de Macul, a fin de comprar entre otros productos, una lavadora marca Fensa Infinity 14 SWG por un total de \$ 199.990.-, la que adquirió a través de su tarjeta Presto en 12 cuotas de \$ 9.520.- para lo cual canceló una suma de \$ 5.000.- aproximadamente por el despacho de dicha lavadora hasta su domicilio. Es del caso que, al recibir la lavadora en cuestión, ésta venía embalada en bolsas de plástico, procediendo a recibir el despacho de la misma. Hace presente que a los días después de que sus hijos instalaran la lavadora, la hizo funcionar, percatándose que ésta emitía un fuerte ruido en momentos de su funcionamiento; por tal motivo, la hizo funcionar varias veces más para saber si con el uso se iba el ruido o no, frente a lo cual el ruido persistía con mayor potencia. Cabe señalar que un día la lavadora comenzó a emitir un olor a quemado, por lo que se asustó y procedió a desenchufar la lavadora para no ocuparla más. Que a raíz de lo anterior, es que concurrió al Supermercado Líder a hacer el reclamo respectivo, lugar en el cual le indicaron que debía dirigirse al servicio técnico de Fensa a solicitar un diagnóstico del producto; es así como tras contactarse con la marca Fensa, concurrió con fecha 23 de Julio de 2014 un técnico de Fensa hasta su domicilio el cual tras revisar la lavadora determinó que ésta presentaba ruidos muy fuertes, y que tenía "la tapa embrague con resorte quebrado", indicándole en ese mismo momento que debía hacer el reclamo respectivo en el Supermercado Líder ya que lo más probable es que ese repuesto se había quebrado en el supermercado. Por tal motivo, concurrió nuevamente al supermercado en referencia a solicitar el cambio de la lavadora por una en buenas condiciones, a lo cual le señalaron que debía reparar a su costo la lavadora, y una vez en buenas condiciones podía devolver la lavadora al supermercado, y ellos podrían cambiarla por otra, o en su reemplazo proceder a devolverle el dinero, sugerencia que no aceptó ya que no tiene porque reparar un producto que no ha fallado por negligencia de ella, que tiene garantía, y que además se está pagado todos los meses. Que a la fecha, la

71-
Fuentes
whave



lavadora aún la tiene en su domicilio con su repuesto quebrado y sin ocuparla, agregando que no ha tenido más contacto con la denunciada.

6.- Que a fs. 15 y 16, doña BEGOÑA CARRILLO GONZALEZ en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. presta declaración indagatoria por escrito, señalando al efecto que en relación a los hechos denunciados, doña Sonia Fuentes adquirió con fecha 07 de Junio de 2014 una lavadora marca Fensa modelo Infinity por la suma de \$ 205.080.-, acordándose el despacho del producto para el día lunes 9 de Junio en el domicilio de la demandante. La actora recibió el producto adquirido conforme, pero luego indicó que éste presentaba problemas, dirigiéndose a la sucursal de la denunciada y demandada donde fue atendida por la Jefa de Electro y se le informó que debía ser enviado al servicio técnico para su análisis a fin de establecer si la falla se debía a mal uso o si era de fábrica. En ese momento, se le indicó a la demandante que avisara a la empresa si estaba conforme con que fuera enviada la lavadora al servicio técnico para que la empresa retirara el producto de su domicilio, pero nunca más apareció, por lo que no se pudo concretar ninguna solución al respecto. Hace presente que Administradora de Supermercados Hiper Ltda. cuenta con una política de reparación y devolución de productos que implica que en caso de falla de algún producto dentro de los primeros 90 días desde su adquisición es enviado al servicio técnico para verificar la calidad y origen del daño. En estos casos, si el producto presenta mal uso por parte del cliente, es éste quien decide si quiere pagar o no la reparación en el servicio técnico; por el contrario, si se debe a una falla de fábrica, se le da a optar al cliente entre la devolución del dinero o el cambio del producto por otro. Sin embargo, nada de eso puede aplicarse si es que el cliente no envía el producto al servicio técnico.

7.- Que a fs. 33 y siguientes se celebró el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de SONIA FUENTES CANTOS, quien comparece por sí, y del apoderado de la parte denunciada y demandada de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., abogado TATIANA VINET ALVAREZ.

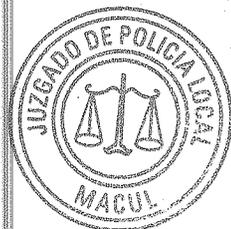
La parte denunciante y demandante ratifica en todas sus partes la denuncia y demanda civil de fs. 1 y siguientes y fs. 11 de autos

La parte denunciada y demandada formula descargos y contesta la demanda civil de autos argumentando que, en efecto el día 07 de Junio de 2014 la denunciante adquirió una lavadora marca Fensa modelo Infinity por la suma de \$ 205.080.-, despacho realizado el día 09 de Junio. La actora recibió conforme el producto, pero unos días después indicó que éste presentaba



problemas, solicitando que se hiciera efectiva la garantía del producto. En ese momento se le informó que lo que correspondía era que el producto fuera revisado por el servicio técnico autorizado para que ellos evaluaran el origen de la falla, ya que si es por mal uso de la denunciante no corresponde que la denunciada sea responsable de ello. A la Sra. Fuentes se le indicó que si es que estaba de acuerdo con que el producto ingresara al servicio técnico se comunicara con la denunciada para que la empresa procediera a retirar la lavadora del domicilio de la actora, cuestión que nunca realizó. En ese sentido, al no poder evaluar el producto y no poder determinar por consiguiente, si éste presenta fallas por mal uso del cliente o por el contrario, si éstas se originan en un defecto del proveedor, la denunciada no pudo acceder a la reparación, la devolución del precio o el cambio del mismo. Cabe señalar que la Ley 19.496 establece que la devolución del precio o el cambio del producto, incluso el ejercicio de los derechos contemplados en los artículos 19 y 20, dependen de si el producto ha sido deteriorado por el propio consumidor, o por el contrario, si el desperfecto es imputable al proveedor, haciéndose necesario en forma previa, remitir el producto al servicio técnico autorizado por el fabricante del producto, para que con el mérito del informe técnico emitido por dicho organismo, se proceda al cambio del producto o al rechazo de la garantía. Por lo tanto, al ser el desperfecto imputable al mal manejo del consumidor, debe ser éste quien se haga responsable de los problemas, y no el proveedor. Por consiguiente, la denunciada no ha vulnerado de manera alguna la Ley 19.496 y el consumidor no ha acreditado de forma alguna que la empresa hubiese cometido alguna infracción al respecto. En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, en relación al daño emergente no han sido acreditados de modo alguno y ni dicen relación ni justificación con los hechos de estos autos; en cuanto al daño moral, cabe señalar que el solicitar la indemnización de perjuicios meramente eventuales demuestra una absoluta falta de fundamentos en los hechos y en el derecho, y ratifican un interés desmedido en obtener una ganancia y no realmente una indemnización, a costa de la denunciada, lo que es contrario a derecho.

8.- Que la parte denunciante y demandante para acreditar su versión en los hechos presentó a los testigos PAMELA ESTER MERA RIQUELME y MARCO ANTONIO CUBILLOS FUENTES, quienes fueron tachados por la contraria, cuyas tachas han sido acogidas; sin perjuicio de lo anterior, este Sentenciador se reserva su facultad de darle valor a los testimonios de los testigos como base de presunción judicial. En lo substancial, la testigo MERA RIQUELME declaró que, no recuerda fecha exacta, pero



durante el año 2014 acompañó a su suegra Sonia Fuentes al Supermercado Líder de la comuna de Macul a comprar una lavadora (no recuerda marca ni modelo) y un calefont, lavadora que fue despachada a los días después. Es del caso que cuando llegó la lavadora al domicilio de su suegra, ésta venía embalada con plásticos, sin embargo, ignora quién hizo la instalación de la misma. Cabe señalar que tras hacerla funcionar, se percataron de que ésta emitía un ruido muy fuerte en su interior, por lo que la Sra. Sonia la desconectó y la dejó de hacer funcionar por el temor que le provocaba dicho ruido. Que posteriormente hizo varios reclamos en el supermercado Líder, segundo reclamo al cual la acompañó y le señalaron de que tenía que ir un técnico a inspeccionar la lavadora, técnico que efectivamente fue a ver dicho producto, y determinó que tenía un desperfecto de fábrica, sin embargo, no recuerda detalles de ello. Por último declara que la lavadora sólo se ocupó un par de veces, y luego no se volvió a utilizar, encontrándose a la fecha en el domicilio de su suegra sin más uso, sin que se le hubiese hecho reparación alguna.

Por otra parte, el testigo CUBILLOS FUENTES declaró que, el día 07 de Junio del año 2014 su madre SONIA FUENTES CANTOS concurre al Supermercado Líder de la comuna de Macul a comprar una lavadora, la que fue despachada a los días después. Es del caso que cuando llegó la lavadora al domicilio de su madre, ésta venía embalada con plásticos, procediendo él a hacer la instalación de la misma, la que no indicaba en el manual que debía hacerse por parte de un especialista, ya que sólo era conectar una manguera. Es así como una vez instalada la hicieron funcionar, percatándose que ésta emitía un fuerte ruido en su interior, por lo que la desconectaron por el temor que le producía a su madre el fuerte ruido. Que posteriormente la denunciante hizo el reclamo en el supermercado Líder a donde le indicaron que debía ir un técnico de la marca a inspeccionar la lavadora, el cual efectivamente concurre al domicilio de su madre, concluyendo éste que "tenía el resorte de la tapa de embrague quebrado, cambio de la bomba de desagüe y ruidos fuertes". Que con dicho diagnóstico volvieron al supermercado Líder, lugar en el cual la jefa de la sección de electrodomésticos les señaló de que el arreglo en cuestión debía hacerse bajo el costo de su madre, y que una vez reparado, el supermercado podía proceder a anular la venta y devolver el dinero; sin embargo, la denunciante se negó a pagar la reparación en referencia, ya que no era justo que una lavadora nueva con garantía debiese ser reparada por ella. Por último declara que la lavadora sólo se ocupó un par de veces, y luego no se volvió a utilizar, encontrándose a la fecha en el domicilio de su madre sin más uso.



9.- Que a fs. 7 rola fotocopia simple de Contrato Servicios y Recibo N° 305765 emitido por Comercializadora Jorge Víctor Bravo Soto E.I.R.L. OS 756223 de fecha 23.07.2014 el cual consigna como reclamo del cliente "ruidos muy fuerte" de una lavadora comprada en el Líder por la suma de \$ 199.990.-, con un diagnóstico técnico de "tapa embrague con resorte quebrado", descripción "una tapa de embrague y una bomba desagüe"; documento que puesto en conocimiento de la denunciada Administradora de Supermercados Hiper Ltda. no fue objetado.

10.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes del proceso antes referidos, apreciados en forma legal y en conformidad a las reglas de la Sana Crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado en autos que, el día 07 de Junio del año 2014 doña SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS concurrió al Supermercado Líder ubicado en Av. Macul N° 2127, comuna de Macul, y compró entre otros productos, una lavadora marca Fensa modelo Infinity 14 SWG por un total de \$ 199.990.- más el costo de envío ascendente a la suma de \$ 5.090.- correspondiente al despacho del producto desde el supermercado Líder al domicilio de la Sra. Fuentes. Que a los días después, la denunciante efectivamente recibió la lavadora en referencia en su domicilio; sin embargo, tras instalarla y hacerla funcionar, se percató de que ésta emitía un fuerte ruido desde su interior en momentos en que ésta se encontraba en funcionamiento. Que en razón de lo anterior, la Sra. Fuentes concurrió al Supermercado Líder de la comuna de Macul, a objeto de efectuar el reclamo respectivo, lugar en donde le indicaron a la denunciante que dicha lavadora debía ser revisada por el servicio técnico de la marca Fensa a fin de que especialistas evaluaran el origen de la falla. Es así como la Sra. Sonia Fuentes Cantos efectivamente se contactó con un servicio técnico autorizado de Fensa denominado "Comercializadora Jorge Víctor Bravo Soto E.I.R.L." cuyos técnicos tras examinar la lavadora en cuestión diagnosticaron que ésta tenía "ruidos muy fuertes con una tapa de embrague con resorte quebrado". Que no obstante la conclusión emitida por dicho servicio técnico, Administradora de Supermercados Hiper Ltda. no ofreció ningún tipo de solución a la Sra. Fuentes, quien mantiene a la fecha la lavadora sin reparación alguna y sin el uso correspondiente para el cual fue adquirida por la denunciante.

11.- Que de lo expuesto precedentemente resalta en forma irredarguible que ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, en su calidad de proveedor de un servicio no cumplió con la obligación del artículo 12 de la Ley

41 -
manuete
Luis



N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, que establece "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Asimismo, infringió lo dispuesto en el artículo 23 del texto legal citado el cual señala que, "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". Que los hechos denunciados en autos son constitutivos de las infracciones antes señaladas, toda vez que al comprar la Sra. SONIA FUENTES CANTOS la lavadora marca Fensa modelo Infinity 14 SWG a Administradora de Supermercados Hiper Ltda. "Supermercado Líder", lo hizo en razón de que dicha empresa aparentemente ofrecía venta de lavadoras acorde a los estándares de exigencias requeridas para el tipo de rubro de empresas de prestigio nacional comercial que ostenta la denunciada, y que por tanto le garantizaría a la Sra. Fuentes una venta de productos de calidad; sin embargo, la denunciada no respetó los términos en los cuales ofreció y vendió la lavadora a la denunciante, actuando con negligencia e impericia en la calidad del servicio prestado traducido en las fallas presentadas por el producto. En relación a lo anterior, a este Sentenciador no le consta en que condiciones fue despachada la lavadora en cuestión desde el supermercado Líder al domicilio de la Sra. Fuentes, así como tampoco existe certeza si el producto presentaba fallas en su fabricación o sufrió algún accidente en el trayecto desde el supermercado al domicilio de la denunciante, que derivara en los problemas denunciados en autos. Del mismo modo, este Tribunal estima que la denunciante dio cumplimiento a lo solicitado por la denunciada en cuanto se comunicó con el servicio técnico de Fensa a fin de determinar la falla a través de una visita inspectiva, técnico que concluyó a través de documento rolante a fs. 7 de autos "ruidos muy fuerte con una tapa de embrague con resorte quebrado", haciendo presente que dicho documento al no consignar que esa falla es imputable a la denunciante, se entiende que es una falla de fábrica, por lo que debe regir la garantía legal, pudiendo optar la Sra. Fuentes por lo establecido en el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, el cual dispone que, "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.



40
manueta
7
8

c) Cuando cualquier producto por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructuras, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para su uso o consumo al que está destinado o que el proveedor hubiese señalado en su publicidad". Por consiguiente, este Sentenciador estima que la Sra. Sonia Fuentes Cantos no puede hacer un uso efectivo y real de la lavadora en cuestión de acuerdo al fin para el cual fue adquirido, causándole en definitiva a la denunciante un menoscabo o perjuicio en su calidad de consumidora final del bien.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

12.- Que a fs. 1 y siguiente, y fs. 11, la parte de SONIA FUENTES CANTOS deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RAUL ARELLANO MAELLA, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$ 300.000.- por concepto de daño emergente, y de \$ 200.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

13.- Que para acreditar el monto de los perjuicios que reclama la parte demandante, acompañó a fs. 5, fotocopia simple de publicidad de Lavadora Infinity 14 SWG Fensa emitida por Lider; a fs. 6, fotocopia simple de boleta de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. de fecha 07.06.2014 correspondiente a la compra de una lavadora por la suma de \$ 199.990.- más \$ 5.090.- por concepto de despacho; a fs. 7, fotocopia simple de Contrato Servicios y Recibo N° 305765 emitida por Comercializadora Jorge Victor Bravo Soto E.I.R.L. correspondiente a diagnóstico técnico de lavadora la cual concluye "tapa embrague con resorte quebrado"; a fs. 8, fotocopia simple de carta de fecha 14.08.2014 remitida por Administradora de Supermercados Hiper Ltda. al Sernac; y a fs. 36, manual de instrucciones de la lavadora automática Fensa Infinity; demás antecedentes; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

14.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte demandada acompañó a fs. 37 y siguientes, fotocopia simple de carta de fecha 14.08.2014 remitida por Administradora de Supermercados Hiper Ltda. al Sernac en la cual y respecto a los hechos descritos por la Sra. Sonia del Pilar Fuentes Cantos se informa que todo producto respecto del cual se reclame alguna posible falla en productos electrónicos sujetos a garantía legal, se debe informar al servicio al cliente, y de acuerdo a la estricta política de calidad de productos, si se presenta el producto y boleta de compra antes de los 90 días de compra,



se aplicará la política de reparación o devolución. En caso de falla, se envía a servicio técnico para verificar la calidad de éste y reparar el motivo de la falla, o se devolverá el dinero de acuerdo a lo siguiente:

* Mal uso por parte del usuario: El cliente decide pagar reparación en SSTT.

* Falla de origen: Restitución del bien o devolución del dinero.

Se hace presente que las garantías de las marcas son muy claras y en ellas se expresa claramente la aplicabilidad de ésta, la que frente a posibles fallas, indica lo vital de pasar por análisis en servicios técnicos correspondientes al producto defectuoso. Dado lo anterior, y de acuerdo a lo informado por el local Líder Macul, la cliente solicitó al servicio técnico de la marca la evaluación del producto en su domicilio en donde están a la espera del informe técnico para poder otorgar la solución más apropiada. Sin el informe antes mencionado, no es factible acoger el reclamo formulado, en consideración que es el servicio técnico quienes determinarán si corresponde reparación, cambio o devolución del producto.

15.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes probatorios antes referidos en conformidad a las Normas de la Sana Crítica, fija prudencialmente los daños ocasionados por ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA al patrimonio de doña SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS, materia de este proceso, en la suma de \$ 205.000.- (doscientos cinco mil pesos) correspondiente al valor pagado por la demandante por concepto de costo de la lavadora y despacho de la misma, debiendo la Sra. Sonia Fuentes Cantos restituir a Administradora de Supermercados Hiper Ltda. la lavadora marca Fensa modelo Infinity 14 SWG, para lo cual la empresa demandada deberá retirar a su costo el producto desde el domicilio de la demandante, este es, Chungará N° 1080, Población Valle de Azapa, comuna de Renca, dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha en que se haya pagado la suma indemnizatoria fijada en esta sentencia por parte de Administradora de Supermercados Hiper Ltda.

16.- Que no se hará lugar a la demanda de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 11, por concepto de daño moral deducida por SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, por no encontrarse acreditado en autos su naturaleza y monto, y por no existir en el proceso elementos de juicios suficientes que permitan darlos por establecidos.

17.- Que no hay otros antecedentes que ponderar



Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1, 3, 7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

- 7 Pts
manueto
fues

SE RESUELVE:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

A.- Que ha lugar a las tachas opuestas a fs. 33 vta. y fs. 34 de autos por ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA. representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA, en contra de los testigos PAMELA ESTER MERA RIQUELME y MARCO ANTONIO CUBILLOS FUENTES por las consideraciones expuestas en el párrafo N° 3 del presente fallo, sin perjuicio del valor probatorio como base de presunción judicial asignadas en el presente proceso a sus testimonios.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

B.- Que se condena a RODRIGO CRUZ MATTA representante legal de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA al pago de una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de 05 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

C.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, y fs. 11, por concepto de daño directo, solo en cuanto se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, a la actora SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS, la suma de \$ 205.000.- (doscientos cinco mil pesos) cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños causados.

D.- Que se ordena a la Sra. Sonia Fuentes Cantos restituir a Administradora de Supermercados Hiper Ltda. la lavadora marca Fensa modelo Infinity 14 SWG adquirida en su oportunidad, para lo cual la empresa demandada deberá retirar a su costo el producto desde el domicilio de la demandante, este es, Chungará N° 1080, Población Valle de Azapa, comuna



de Renca, dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha en que se haya pagado la suma indemnizatoria fijada en esta sentencia por parte de Administradora de Supermercados Hiper Ltda.

E.- Que la suma mencionada en el punto C.- deberá ser reajustada en la misma proporción a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor (IPC), determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, o el organismo que lo reemplace, desde la fecha de notificación de la demanda, 12 de Noviembre de 2014, más los intereses corrientes para operaciones reajustables, calculados desde la fecha que el deudor incurra en mora y hasta la fecha del pago efectivo.

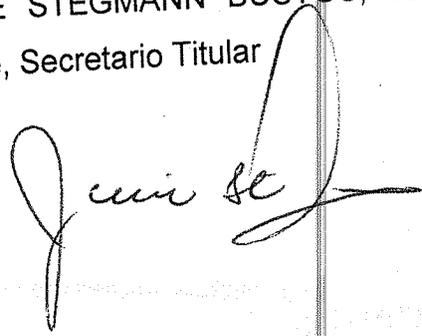
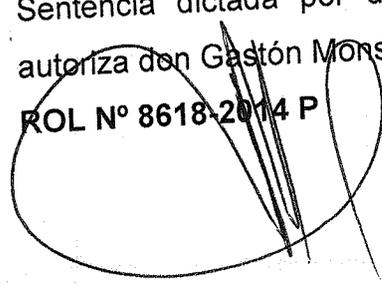
F.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 11, por concepto de daño moral deducida por SONIA DEL PILAR FUENTES CANTOS en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA por las consideraciones expuestas en el párrafo N° 16 de esta Sentencia.

G.- Que se condena a ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA representada legalmente por RODRIGO CRUZ MATTA a pagar las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular

ROL N° 8618-2014 P



C.A. de Santiago

Santiago, dos de septiembre de dos mil quince.

A fojas 102, téngase presente.

Vistos y teniendo, además, presente:

Primero: Que el desconocimiento del informe técnico realizado a la lavadora por el consumidor, no desvirtúa la infracción de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por la que se sanciona al apelante.

Segundo: Que el perjuicio ocasionado al consumidor se encuentra suficientemente acreditado con el mérito del documento de fojas 6 e informe de fojas 7, válidamente incorporados y no objetados por el demandado.

Tercero: Que la condena a restituir la lavadora debe cumplirse a requerimiento del demandado, quien, además cuenta con los instrumentos legales para tales efectos.

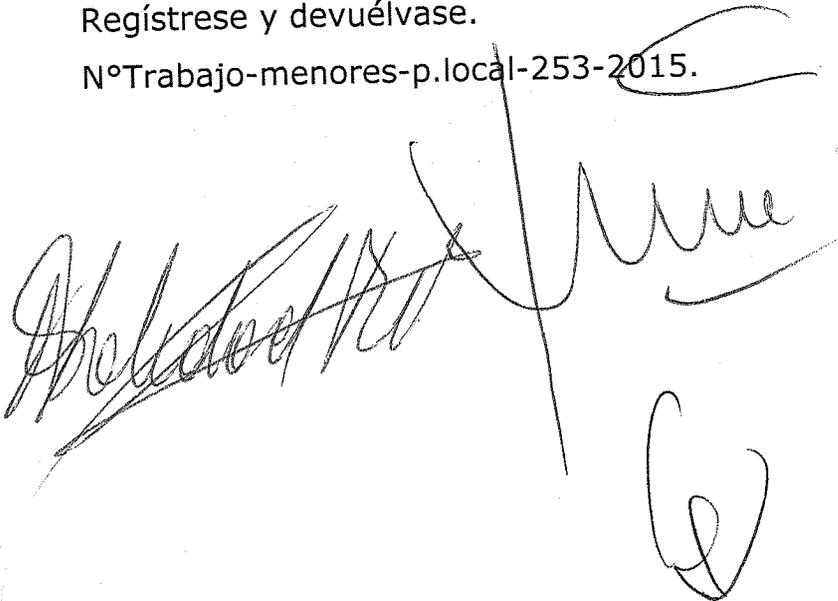
Cuarto: Que en lo relativo a los reajustes, ellos debieran imponerse conforme lo establece el artículo 27 de la Ley N°19.496, de modo que no resultan atendibles los argumentos del apelante, quien no habiendo sido totalmente vencido, será eximido del pago de las costas.

Por estas consideraciones y lo dispuesto, además, en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, se **revoca** la sentencia apelada de diecinueve de diciembre de dos mil catorce, escrita a fojas 38 y siguientes, sólo en cuanto condena al demandado al pago de las costas de la causa y, en su lugar, se decide que se le exime de dicha carga.

Se **confirma**, en lo demás apelado, la referida sentencia.

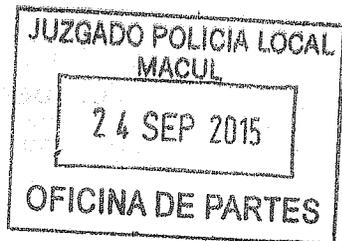
Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-253-2015.

The block contains several handwritten signatures and initials. On the left, there is a large, stylized signature that appears to be 'Abelardo'. To its right, there is another signature that looks like 'Mue'. Below these, there are several other initials and scribbles, including a large 'C' and some illegible marks.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la **Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, integrada por la Ministra señora **Javiera González Sepúlveda**, la Ministra señora **María Soledad Melo Labra** y la Ministra (S) señora **Elsa Barrientos Guerrero**. Autoriza el (la) ministro de fe de esta **Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**.

Santiago, dos de septiembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



macul, a 24 de septiembre de 2015
cubíase que con esta fecha
se le signifique como p. 1
8618/148 proveniente de la
Iltma. Corte de Apelaciones
de Santiago.



MACUL, A VEINTICINCO DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL QUINCE.-

VISTOS: Cúmplase.-

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por don GASTON MONSALVES PONCE, Juez (S),
autoriza doña Paula Echeverría Ritter, Secretaria (S).-
ROL Nº 8618-2014 P.-

MACUL A VEINTINUEVE DE SEPTIEMBRE DOS MIL QUINCE
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACION
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION
- PRECEDENTE A - SONIA FUENTES C.
BEGOÑA CARRILLO G / KARIN ROSENBERG D. / TATIANA
FINET A.
- RODRIGO CRUZ M / RAUL ARELLANO M., REF. LEGAL DE
ADM. SUP.
SECRETARIO

