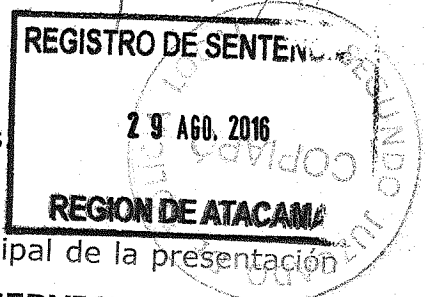


Dato
MST/Sepulveda
Nepuola cast
Copp 28 Agosto
16:16

f. cuarenta, seis / 46



Copiapó, treinta y uno de mayo dos mil dos mil dieciséis

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 8 rola denuncia infraccional presentada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por su Director don **EDUARDO MARIN CABRERA**, ambos con domicilio en calle Atacama N° 898, Copiapó, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rol Único Tributario N° 77.261.280-K, representada por doña **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, ignora profesión u oficio, ambas domiciliadas para estos efectos en calle O'Higgins N° 739, Copiapó, Región de Atacama, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 12 y 20 letra c) de la ley 19.496. Narra que promueve la denuncia en el ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, indicando que la Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento de los hechos a partir del reclamo efectuado por la consumidora Carolina Silva Fadic con fecha 24 de septiembre de 2015 y tal como consta del formulario único de atención de público N° R2015W551653. Indica que doña Carolina Silva realizó la compra de una mesa de centro por internet el día 03 de septiembre de 2015, recibida materialmente (desembalada y revisada) el día 22 de septiembre de 2015, momento en que la consumidora constata que el producto que había adquirido venía roto. La consumidora se comunica al Call Center de la empresa para denunciar la situación, donde le indicaron que el plazo para efectuar el reclamo por producto en mal estado es de 10 días, no siendo posible hacer cambio ni devolución. La consumidora explica que se encontraba de viaje por lo que le fue imposible revisar el producto antes, pero no existe solución por parte de la empresa. Respecto a la mediación iniciada por el Servicio la empresa Falabella Retail responde: "... que en caso que el producto no tenga las características ofrecidas, llega fuera de plazo o se recibe dañada o incompleta, el cliente puede cambiarlo o devolverlo dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que se haya recibido... En este caso en particular la cliente reclama que mesa de centro iba rota. Y en nuestro registro aparece que la cliente realiza el llamado recién el 24-09-2015, después de los días correspondientes a la recepción del producto". De los antecedentes expuestos queda claramente establecido que la empresa limita su responsabilidad por el producto en mal estado a un plazo anterior de 10 días.

La Secretaria
Copia del original que se da a vista.

f. curante
JUZGADO SEGUNDO
COP/100
FISCALIA LOCAL

textualmente en su libelo. Solicita se condene a la denunciada al pago del máximo de la multa contemplada en el cuerpo legal citado, con expresa condenación en costas. En el Primer Otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia de formulario único de atención N° R2015W551653; **b)** Copia simple de respuesta de Falabella Retail S.A. de fecha 25 de septiembre de 2015, remitida al Servicio Nacional del Consumidor; **c)** Copia simple de boleta única de depósito N° 406695294; **d)** Copia de política de cambios y devoluciones de Falabella Retail; **e)** Copia de Resolución Afecta N° 127 de fecha 17 de noviembre de 2015, que nombra Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor. En el Segundo Otrosí solicita se le tenga como parte en la causa. En el Tercer Otrosí designa abogado Patrocinante a doña Daisy Sepúlveda Bahamonde. **2)** A fojas 28 consta estampado receptorial que da cuenta de la notificación a la parte denunciada. **3)** A fojas 42, se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su abogado doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** y de la parte denunciada **FALABELLA RETAIL**, representada por don **SERGIO GALLARDO AGUILERA**. La abogada y apoderada del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratifica la denuncia infraccional de fojas 8 y solicita se dé lugar a ella en todas sus partes, con costas. A su turno el apoderado del denunciado acompaña minuta escrita de contestación, solicitando se tenga como parte integrante del comparendo, petición a la que el tribunal accede. En el escrito de contestación solicita el rechazo de la denuncia con costas, negando los hechos relatados por la consumidora. Indica que el producto fue entregado con fecha 8 de septiembre de 2015, en perfecto estado de uso. Recién el 24 de septiembre, la consumidora comunica que el vidrio de la mesa de centro venía roto. El artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496 dice claramente que el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato celebrado por medios electrónicos dentro del plazo de 10 días contados de la recepción del producto, derecho que no podrá ejercerse cuando el bien materia del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. En el caso de marras, el producto fue entregado en perfecto estado de uso el 8 de septiembre de 2015 y luego 16 días de la entrega la consumidora aduce que venía roto. A su parte consta el viaje presuntamente realizado por la Sra. Silva, ni mucho menos se haya percatado 16 días después de la entrega.

El Tribunal Certifica que es copia fiel del original que se presenta a la vista.
La Secretaria

f. cuarenta y ocho / 48

COPIA ORIGINAL
JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA
SEGUNDO JUZGADO DE FAMILIA LOCAL


en que se haya recibido el producto, siempre que este no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor, como ocurre en este caso. Afirma que no ha vulnerado las normas de la Ley 19.496. Finalmente sostiene que el denunciante deberá demostrar la veracidad de sus afirmaciones, de conformidad al artículo 1698 del Código Civil. El tribunal tiene por contestada la denuncia infraccional. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce por tratarse de una acción infraccional en la que se solicita la aplicación de las sanciones que se citan en el libelo. El tribunal recibe la causa a prueba, fijándose como hecho sustancial, pertinente y controvertido: Efectividad de los hechos denunciados y circunstancias que los rodearon. La parte denunciante y demandante civil ratifica todos los documentos acompañados en el segundo otrosí de la presentación de fojas 8 y agregados de fojas 1 a 7, teniéndolo el tribunal por acompañado con citación, salvo los agregados a fojas 2 y 4 que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código Procedimiento Civil. La parte denunciada acompaña: a) Fotocopia simple de la guía de despacho electrónica, de fecha 04 de septiembre de 2015; b) Recepción del producto por la reclamante, de fecha 08 de septiembre de 2015; c) Impresión de pantalla en la cual se constata la fecha de entrega del producto a la Sra. Carolina Silva Fadic. El tribunal tiene por acompañados los documentos con citación. Ninguna de las partes rinde prueba testimonial. 4) A fojas 43, se certifica que no existen diligencias pendientes. 5) A fojas 44 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de 8 rola denuncia infraccional presentada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por su Director don **EDUARDO MARIN CABREJA**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por doña **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, todos ya individualizados, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 12 y 20 letra c) de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tienen por

el Tribunal Certifica que el original que se presenta es el original que se
ista.


La Secretaria

f. consumo / 1000 / 1000

COPIA LOCAL
COPIA
SEGUNDO JUZGADO DE COPILAPO

de 16 días reclama que el vidrio de la mesa de centro venía quebrado, siendo aplicable el artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496. Además infiere que en el tiempo que media entre la entrega y el reclamo el bien se deterioró por un hecho imputable al consumidor. En el evento de no ser aplicable la norma citada, hace presente que el artículo 21 del cuerpo legal citado, establece que el ejercicio de los derechos contemplados en los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que este no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor, como ocurre en este caso. Niega haber vulnerado la Ley N° 19.496. Finalmente sostiene que la denunciante tiene la carga de probar sus aseveraciones de conformidad al artículo 1698 del Código Civil.

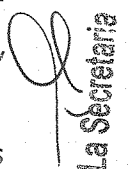
TERCERO: Que, para acreditar su pretensión el Servicio Nacional del Consumidor acompañó los siguientes documentos: **a)** Copia de formulario único de atención N° R2015W551653; **b)** Copia simple de respuesta de Falabella Retail S.A., de fecha 25 de septiembre de 2015, remitida al Servicio Nacional del Consumidor; **c)** Copia simple de boleta única de depósito N° 406695294; **d)** Copia de política de cambios y devoluciones de Falabella Retail; **e)** Copia de Resolución Afecta N° 127 de fecha 17 de noviembre de 2015, que nombra Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor.

CUARTO: Que, la parte denunciada acompañó en la audiencia de estilo, los siguientes documentos: **a)** Fotocopia simple de la guía de despacho electrónica, de fecha 04 de septiembre de 2015; **b)** Recepción del producto por la reclamante, de fecha 08 de septiembre de 2015; **c)** Impresión de pantalla en la cual se constata la fecha de entrega del producto a la Sra. Carolina Silva Fadic.

QUINTO: Que, de la prueba documental acompañada por ambas partes, es posible tener por acreditado que la consumidora con fecha 04 de septiembre de 2015, adquirió una mesa de centro. Las partes no controvierten el hecho que el bien fue entregado en el domicilio ubicado en calle Pan de Azúcar 800, Copiapó, con fecha 08 de septiembre de 2015.

SEXTO: Que, en la I. Corte de Apelaciones de Copiapó, ha sostenido en sus autos Rol 12-2016, que: "los artículos 20 y 21 de la ley 19.496 consagran la "garantía legal" que ampara al consumidor frente a los "defectos" que pueden presentar los productos comprados".

El Tribunal Central que
Copia del original que
está en la
la vista.


La Secretaria

fr. curato
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPAPO

piezas, elementos, calidad del producto, no sea enteramente apta para el uso o consumo al que estaba destinada.

SÉPTIMO: Que, el documento agregado a fojas 4 referido a la política de cambio y devoluciones de Falabella Retail en nada altera lo razonado, porque en él se regula el derecho a retracto consagrado en el artículo 3 bis letra b) de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

OCTAVO: Que, los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que la denunciada carece de responsabilidad en los hechos denunciados, no incurriendo en infracción alguna a los artículos 12 y 20 letra c) Ley 19.496.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 bis letra b), 12 y 20 letra c) de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287;

SE RESUELVE:

1º Que **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 8 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado en autos por don **EDUARDO MARIN CABRERA**, ambos domiciliados en calle Atacama N° 898, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rol Único Tributario N° 77.261.280-K, representada por doña **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, ignora profesión u oficio, ambas domiciliadas para estos efectos en calle O'Higgins N° 739, Copiapó, Región de Atacama.

2º Que, no se **CONDENA** en costas al denunciante por estimar que tuvo motivo plausible para litigar.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 6155.-/2015.-/

Sentencia dictada por doña **MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN**, Jefa del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.

el Tribunal certifica que li
pia fiel del original que se
ista.
La Secretaria