SAN BERNARDO, Veinte de Julio de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 4 y siguientes, doña **CARMEN KISTEMANN DURAN,** pensionada, con domicilio en Avenida América N° 01236, comuna de San Bernardo, interpone querella infraccional en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representado por su Gerente General o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, doña MIRTHA ARANDA, ambos con domicilio en Avenida Presidente Jorge Alessandri N° 20040, local 1, comuna de San Bernardo, la que funda en que el día 18 de octubre de 2015, compra un refrigerador FENSA modelo PROG-5800T, más 3 años de Garantía extendida, por un valor de $345.890.-, en Falabella Retail, sucursal Mall Plaza Sur, comuna de San Bernardo. Indica, que éste llega a su domicilio el día 19 de octubre de 2015, y por una remodelación de la cocina, abrió el embalaje el día 19 de noviembre de 2015, donde pudo observar una fisura en el borde superior del freezer, por lo que llama al servicio técnico de Falabella y ellos lo derivan a FENSA. El día 11 de noviembre de 2015, llega el técnico y observa el refrigerador y le dijo que no tenía absolutamente nada. Luego, el día 13 de enero de 2016, el aparato se enchufa y no funciona, vuelve a llamar a Fensa, éstos llegaron el 15 de enero, el técnico se acerca al aparato colocando su oído y le dice que el motor estaba con sobrecarga de energía, lo que realiza estando el refrigerador desenchufado. Posteriormente, recibe llamada del Servicio Técnico indicándole que vendrían a retirar el aparato, a lo cual contesta que no podía, y que tenía una hora al médico. Agrega, que desde esa llamada no ha tenido respuesta, y el refrigerador está en su domicilio sin funcionar. Señala, como normas infringidas los artículos 19 y 20 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas que establece la Ley, con costas.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor señalado, a fin de que sea condenado a pagar la suma de $299.990.- (doscientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos), por concepto de valor del refrigerador, más la suma de $45.990.- (cuarenta y cinco mil novecientos noventa pesos), por concepto de la Garantía extendida; más la suma de $300.000.- (trescientos mil pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 10, la Sra. Magistrado del Primer Juzgado de Policía Local de San Bernardo, se declara inhabilitada para seguir conociendo el asunto.

Que, a fojas 10, el Sr. Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de San Bernardo, se declara inhabilitada para seguir conociendo los hechos.

Que, a fojas 11, se acepta la competencia por este Tribunal para seguir conociendo los hechos.

Que, a fojas 16, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la querella y demanda de foja 1 y siguientes de autos, resolución de fojas 8, presentación de fojas 12, resolución de fojas 12 vuelta, la presentación de fojas 14 y la resolución de fojas 15, a doña MIRTHA ARANDA, representante legal de FALABELLA RETAIL.

Que, a fojas 31, rola agregada al proceso el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de la parte querellada y demandada de FALABELLA RETAIL S.A., representada por don EDUARDO MADARIAGA CASTRO, y en rebeldía de la parte querellante y demandante de doña CARMEN KISTEMANN DURAN.

La parte querellada y demandada contesta las acciones deducidas en su contra por escrito.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce al encontrarse una de las partes en rebeldía.

No se rinde prueba testimonial. Sólo la parte compareciente rinde prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 31 vuelta, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha formulado querella en contra de **FALABELLA RETAIL,** por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada de **FALABELLA RETAIL,** contestó las acciones deducidas en su contra, solicitando su total y completo rechazo, con expresa condena en costas.

TERCERO: Que, en consecuencia habrá que determinar si la querellada **FALABELLA RETAIL S.A.,** causó o no menoscabo a la consumidora doña **CARMEN KISTEMANN DURAN**, debido a fallas o deficiencias en la calidad del producto que la Sra. **KISTEMANN** adquirió en sus dependencias, el que

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

supuestamente presentó fallas, siendo de cargo de ésta última, acreditar de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, que la querellada incurrió en infracción a la Ley Nº 19.496.

CUARTO: Que, la parte querellante y demandante, rindió solo prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos, que acompañó en su querella y demanda: **1.-** Fotocopia de Boleta electrónica de Ventas y Servicios Nº 77746036, de fecha 18 de Octubre de 2015, emitida por FALABELLA RETAIL S.A., que rola a foja 1 de autos; y **2.-** Set de dos actas de visita del Servicio Técnico LUVECCE E HIJOS SERVICIO LIMITADA, de los días 11 de noviembre de 2015, y 18 de enero de 2016, que rolan a fojas 2 y 3 del proceso.

QUINTO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió prueba documental, consistente en documento emitido por don GUSTAVO MALDONADO GOMEZ, Ejecutivo de Atención Cliente, Servicio de Atención al Cliente Falabella, el día 1 de febrero de 2016, que rola a fojas 30 de autos.

SEXTO: Que, el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, dispone que: "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 señalado en su publicidad".

SEPTIMO: Que, atendido el hecho que la querellante y demandante, no rindió prueba suficiente en el proceso, tendiente a acreditar que el supuesto desperfecto del producto, correspondía a uno de aquellos contemplados en el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, es decir, que el desperfecto se produjo por la deficiencia en su fabricación, materiales, partes, piezas, elementos, estructura o calidad, lo que terminó haciéndolo no apto para su uso, por un hecho no imputable a la manipulación de la consumidora, esta Sentenciadora, rechazará la querella infraccional de lo principal de la presentación de fojas 4 y siguientes de autos, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, por falta de pruebas.

Cabe señalar que en cuanto a los documentos que se acompañaron a la querella de autos, éstos no esclarecen si la supuesta falla, se produjo debido a la mala manipulación del producto o a una falla en su fabricación. Asimismo, la querellada, acompañó un documento en que el Servicio Técnico "Luvecce e Hijos

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

Servicio Limitada", les indicó que el producto no tiene fallas, y que era necesario que el producto fuera analizado en el servicio técnico, lo que no pudo ser llevado a efecto.

OCTAVO: Que, atendido lo anterior, se rechazará la querella infraccional de lo principal de la presentación de fojas 4 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

NOVENO: Que, en atención a lo razonado en la parte infraccional en que se rechazó la querella interpuesta en autos, la acción civil no puede prosperar, pues no se acreditó la conducta negligente por parte de la demandada, que de origen a los perjuicios que se pretenden, por lo que dicha acción será rechazada como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

DECIMO: Que, por lo anterior, se rechazará la demanda civil del primer otrosí de la presentación de fojas 4 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil, y lo dispuesto en el artículo 19 y demás pertinentes de la Ley Nº 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA** la querella de fojas 4 y siguientes de autos, por no haberse acreditado los hechos en que se fundamenta.

II.- Que, se **RECHAZA** en todas sus partes la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de fojas 4 y siguientes.

III.- Que, no se condena en costas a la querellante y demandante, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° **2384 – 6 – 2016**.-

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIA

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

AUTORIZADA POR MAURICIO CISTERNA SALVO, SECRETARIO.