

Padre Hurtado, a jueves, treinta de abril de dos mil quince.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A.- La Denuncia Infracional y Demanda Civil de fs. 1 y sgtes., interpuesta con fecha 24 de Marzo de 2015, por **CECILIA ESTER MÁRQUEZ BELMAR**, quien deduce denuncia infracional y demanda civil en contra de **CIC RETAIL SPA**, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley Nº 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut se ignora, todos con domicilio en Camino a Melipilla Nº 9695, comuna de Maipú, por hechos que constituirían infracción a la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que con fecha 25 de enero de 2015, compró una cama diván por un valor de \$200.000 pesos.- flete incluido, en la sucursal de Camino a Melipilla. Que tras encontrar falla de fábrica del producto solicita el cambio de éste, luego de la evaluación técnica de la empresa, se autoriza el cambio del producto. Que al recibir un nuevo producto, éste igualmente presenta fallas de fábrica, por lo que solicita devolución del dinero, pero no hay respuesta positiva de parte de la empresa proveedora, por lo que decide dar cuenta de no pago de cheque, siendo enviada a empresa de cobranza, quedando bloqueado su Rut en sistema financiero, lo que no le ha permitido realizar compras en los laboratorios con los que trabaja ni en ningún otro lugar.

Que, en el mismo libelo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, por la suma total de **\$1.500.000.-** por concepto de daño moral, con expresa condenación en costas, y acompaña en el segundo otrosí de su presentación, documentos consistentes en: correos electrónicos y copia de factura de compra. Demanda que fue debidamente emplazada, como consta en certificación de fs. 17.

B.- Que, a fs. 20 y sgtes., se lleva a cabo la audiencia de contestación y prueba, celebrada con fecha 16 de Abril de 2015, con la comparecencia de la parte demandante de **CECILIA ESTER MÁRQUEZ BELMAR**, y de la parte demandada civil de **CIC RETAIL SPA**, representada por la abogada Ana Luisa Puebla Aliaga, en la que consta ratificación de demandad y contestación de la misma, no se produce conciliación.

C.- Que, en la misma audiencia la parte demandante reiteró documentos acompañados en el segundo otrosí de la demanda de autos y que rolan a fs. 4-14. Asimismo acompañó con citación los siguientes documentos:

- 1.- Correos electrónicos
- 2.- Cartola de cuenta corriente periodo 30-12-14 al 23-02-2015
- 3.- Cartola de cuenta corriente de fecha 24-03-2015
- 4.- Reclamos extraídos de la página www.reclamos.cl/empresas/cic
- 5.- Aviso de orden de no pago de los cheques.

D.- Que, por su parte la defensa de la demandada acompañó con citación Impresiones del Sistema Interno que registra los llamados telefónicos ingresados a la compañía, consistentes en:

- 1.- Solicitud de Atención Folio Nº 5380562, de fecha 29-01-2015 donde la demandante solicita la evaluación del producto por deficiencias. Donde aparece registrada la fecha de compra.
- 2.- Solicitud del Servicio Técnico para la evaluación que se coordinó para el 02-02-2015.
- 3.- Autorización del cambio del producto dañado, de 02-02-2015.
- 4.- Documento que el día 10-02.-2015 se toma contacto con la demandante de autos, para coordinar la fecha del cambio del producto, el cual quedó programado para el 11-02-2015.
- 5.- Documento que se realiza el cambio en el domicilio de la demandante el que no se realiza ya que transporte informa que la base nuevamente tiene fallas.
- 6.- Documento de fecha 11-02-2015 que transporte informa que el producto nuevamente tiene fallas, y se contacta con cliente para confirmar la falla, quien indica que es efectivo y pide que la llamen nuevamente para que se coordine para el envío de la base en buenas condiciones.

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PADRE HURTADO**

7.- Documento de fecha 16-02-2015, donde queda registrado que se recibe un llamado telefónico de la demandante de autos, para solicitar la anulación de la compra, donde se le informa que lo primero es solicitar el retiro y se tiene que agendar para retirar el producto y el procedimiento para la devolución del dinero.

8.- Documento de fecha 17-02-2015, donde se llama al cliente para consultar si va aceptar cambio de base o la devolución del dinero, indicando que no quiere nada con CIC que no la llamen y que hará la denuncia correspondiente.

9.- Copia de Boleta de Ventas del producto.

E.- Que a fs. 54 vta., se certifica que con fecha 27 de abril de 2015, a petición de parte, la demandante Marquez Belmar compareció a una audiencia personal ante el Juez de este tribunal.

F.- Que con fecha 28 de abril de 2015, se trajeron los autos para dictar fallo.

G.- Que, los Arts. 1º, 7º y sptes., 17º y sptes. de la Ley Nº 18.287, que establecen el procedimiento aplicable a las causas por contravenciones y las materias de orden civil que sean de competencia de los Juzgados de Policía Local.

H.- Que, el artículo 50 y sptes., de la Ley Nº 19.496, que establecen el procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley que sean de competencia de los Juzgados de Policía Local.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, en el contexto de los antecedentes allegados a los autos, resulta necesario determinar si el proceder del denunciado, CIC RETAIL SPA se enmarca dentro de las infracciones que se le imputan, esto es, si el proveedor cumplió con su obligación de respetar los derechos básicos del consumidor, en la entrega del bien o la prestación del servicio y la negligencia del proveedor que en la venta de un bien o servicio cause un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

SEGUNDO: Que para la finalidad arriba consignada, se hace indispensable anotar aquí las siguientes reflexiones:

1.- Que CIC, operó conforme a las normas legales y contractuales de garantía ofreciendo el cambio de producto.

2.- A mayor abundamiento, la empresa denunciada accedió a la devolución del dinero dentro de un plazo razonable (15 a 20 días) lo que no fue aceptado por la denunciante.

3.- Según informa la denunciante en estrados, el producto se encuentra en su poder, por lo que la empresa denunciante no pudo hacer efectiva la devolución del dinero, dinero que no fue pagado en su integridad, toda vez, que la denunciante dio orden de no pago a 2 de los 3 cheques entregados.

RESUELVO:

UNO: Que se desestima la denuncia promovida a fs. 1 y sptes., por **CECILIA ESTER MÁRQUEZ BELMAR** en contra CIC RETAIL SPA de acuerdo a lo razonado en los considerandos detallados de este fallo.

DOS: Que, atendidos los argumentos señalados **NO SE HACE LUGAR A LA DEMANDA CIVIL** deducida en el primer otrosí del libelo de fs. 1 y sptes.-

TRES: Que cada parte pagará sus costas
NOTIFÍQUESE, ANÓTESE Y REGÍSTRESE.-

Dictada por el Juez Titular, Don **FRANCISCO VILLARROEL FABA.-**

Secretario Abogado

FVF/LCO/aho

