

San Bernardo, nueve de enero de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 09, doña **Yenny del Carmen Aguiléf Vásquez**, pensionada, domiciliada en pasaje Tancredo Pinochet n°0744, villa Raúl del Canto, comuna de La Pintana, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor que identifica como Tiendas Paris de Cencosud Retail S. A., representada por don Ricardo Bennet de la Vega, ambos domiciliados en Avenida Presidente Kennedy lateral n°9001, 7° piso, Santiago, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 12 y 20 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor. En el primer Otrosí de esta presentación, la denunciante, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa mencionada, para que le indemnice los perjuicios que las infracciones le produjeron, los que avalúa en \$400.000, por concepto de daño material y \$200.000, por concepto de daño moral, o la suma que S. S. estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fojas 16, comparece doña Yenny del Carmen Aguiléf Vásquez, antes individualizada, quien expresa que compró en Febrero de 2016, en la tienda Paris de San Bernardo una lavadora Mademsa, en \$259.990. Como a los cuatro días, al hacerla funcionar se detenía el centrifugado, concurrió a la tienda y le dijeron que debía ir a visitarla el servicio técnico, pidió anular la compra y le dijeron que ella debía llevar



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 09 de Enero de 2017

la lavadora al servicio técnico, a lo que se negó. Finalmente, agrega que tras varios días la visitó el servicio técnico en su domicilio. Ellos sólo le dijeron que nivelara las patas del artefacto, lo cual lo hicieron sin medir siquiera el piso de la cocina. Realizó varios reclamos en la tienda sin embargo no obtuvo respuesta. También interpuso un reclamo ante el Sernac y la presente demanda considera \$400.000, por daño emergente y \$200.000, por daño moral, por el valor de la lavadora y otros gastos en que ha concurrido como locomoción y gastos asociados al crédito que tomó para adquirir el artefacto.

A fojas 17, rola acta de notificación de la denuncia infraccional y demanda civil deducidas en autos.

A fojas 20, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Yenny del Carmen Aguilera Vásquez con su apoderado Mauricio Salinas Escobar y en rebeldía de la parte denunciada de Tiendas Paris de Cencosud Retail S. A. En esta oportunidad la parte denunciante y demandante rindió prueba testimonial y documental. En rebeldía de la demandada, no se produjo conciliación.

A fojas 27, se llevó a efecto como medida para mejor resolver una diligencia de inspección ocular al artefacto materia de autos. La diligencia mencionada se cumple en el domicilio de la denunciante con la asistencia de su apoderado Mauricio Salinas Escobar y en rebeldía de la parte denunciada y demandada.



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 02 de Julio de 2012

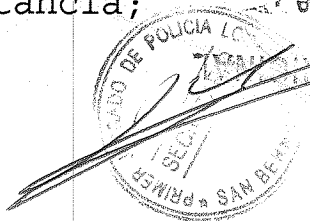
A fojas 28, se ordenó ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCION DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Tiendas Paris de Cencosud S. A., por los hechos contenidos en la denuncia de lo principal de fojas 09 de autos;

2º) Que, fundando sus acciones la denunciante expone en 09 y su indagatoria de 16, que el día 26 de Febrero de 2016, compró en la tienda Paris de San Bernardo, de Cencosud Retail S. A., una lavadora Mademsa, modelo Evoluzione 17 SXG, al hacerla funcionar se detenía el centrifugado, por lo que concurrió a la tienda donde le dijeron que debía ir a visitarla el servicio técnico, pidió anular la compra y le dijeron que ella debía llevar la lavadora al servicio técnico, que no sería recibida en la tienda, a lo que se negó. Finalmente, agrega que tras varios días la visitó el servicio técnico en su domicilio. Ellos sólo le dijeron que nivelara las patas del artefacto, lo cual hicieron sin medir siquiera el piso de la cocina. Realizó varios reclamos en la tienda sin embargo no obtuvo respuesta. Agrega que también interpuso un reclamo ante el Sernac y, el día 23 de marzo, al concurrir nuevamente a la tienda le informaron que ya habían sido notificados de éste, que no podían hacer nada y que debía esperar el resultado de esa instancia;



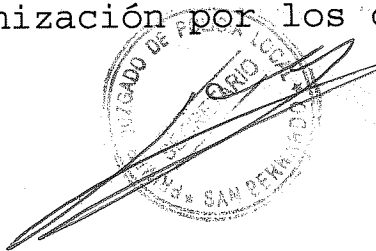
3°) Que, no obstante encontrarse debidamente emplazada de las acciones de autos, hasta la fecha de dictación del presente fallo, la denunciada y demandada ha optado por permanecer en rebeldía, por lo que deberá someterse a lo que se resuelva, una vez ejecutoriado el presente fallo;

4°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, la denunciante acompañó al proceso; **a)** En fojas 01, copia de la boleta de compra del producto, de fecha 26 de Febrero de 2016. **b)** En fojas 02 y 03, copia de las guías de atención en su domicilio del Servicio técnico Luvecce e hijos, correspondiente a los días 03 y 07 de marzo de 2016. **c)** En fojas 04, copia del reclamo deducido por la denunciante ante el Sernac, con fecha 02 de marzo de 2016. **d)** En fojas 06, copia de carta respuesta entregada por la tienda Paris con fecha 21 de marzo de 2016, respecto del reclamo interpuesto ante el Sernac por la denunciante. **e)** En fojas 19, tres fotografías simples del producto adquirido.

Con la misma finalidad, a fojas 21, aportó la declaración del testigo Carlos Heriberto Aceituno, quien previa juramentación legal expresó que no se podía lavar con el artefacto materia de autos, lo cual resultaba extraño atendido que estaba nueva;

5°) Que, el Art. 20 letra e de la ley de protección a los derechos del consumidor, n°19.496, expresamente dispone que estos, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, podrán optar

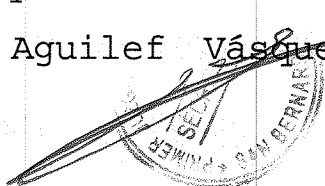
San Bernardo, 62 de JUL de 2022



entre la reparación gratuita del bien o previa restitución, su reposición o devolución de la cantidad pagada, cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo;

6º) Que, en la presente causa la prueba aportada, en especial la inspección practicada por el tribunal al artefacto vendido, fojas 27, como el testimonio entregado por el testigo Carlos Aceituno en fojas 21, dan cuenta que pese a la atención técnica brindada por el servicio técnico correspondiente, las deficiencias que presentaba el artefacto continuaron de manera que es forzoso concluir que éste no se encuentra apto para la finalidad a que está destinado. Coincidentemente con lo antes expresado, la propia denunciada al responder el reclamo interpuesto ante el Sernac por estos hechos, fojas 06, con fecha 21 de marzo de 2016, expresa que está dispuesta a efectuar el cambio del producto, reparación o devolución del dinero, una vez que el producto pase por el servicio técnico, omitiendo expresar que éste ya había sido revisado por el mencionado servicio, lo cual debe entenderse como una reiteración de esta gestión diligencia que no exige la ley al consumidor para hacer valer su derecho alternativo;

7º) Que, conforme a lo antes expuesto, esta Sentenciadora se ha formado convicción suficiente respecto a que en relación a la denunciante, Yenny del Carmen Aguilera Vásquez, antes individualizada,



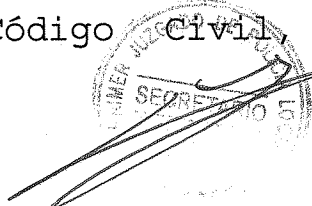
COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 8 de Julio de 2018

tiendas Paris de Cencosud Retail S. A., infringió los Arts. 12 y 20 letra e) de la ley de protección a los derechos del consumidor n° 19.496, por cuanto no accedió a la devolución de la cantidad pagada en circunstancias que las deficiencias del aparato persistieron no obstante haberse hecho efectiva la garantía por primera vez y prestado el servicio técnico. Por lo anterior, en definitiva, corresponderá acoger la denuncia infraccional de autos, en todas sus partes;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

8°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 09, doña Yenny del Carmen Aguiléf Vásquez, antes individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de tiendas Paris de Cencosud Retail S.A., ya mencionada, para que le indemnice los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$400.000, por concepto de daño material y \$200.000, por concepto de daño moral, o la suma que S. S. estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que tiendas Paris de Cencosud Retail S. A., antes mencionada e individualizada, será condenada como autora de contravención a los Arts 12 y 20 letra e) de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts.3 letra e y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los

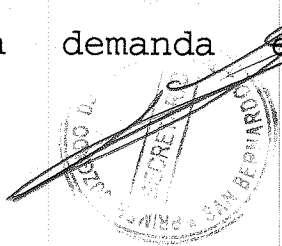


COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 02 de Julio de 2012

perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

10°) Que, el valor de los perjuicios causados por la demandada a doña Yenny del Carmen Aguilera Vásquez, en cuanto al daño material, sólo fueron acreditados con la copia de la boleta de compra acompañada en fojas 01, documento que no fue objetado ni observado por la demandada. Por lo anterior y no habiéndose acompañado otros antecedentes sobre este daño, esta Sentenciadora considerando además que la cantidad indicada en dicho documento corresponde al precio cuya devolución se negó a la demandante, en definitiva acogerá la demanda, fijando el valor a pagar precisamente en dicho monto, una vez que la actora, de conformidad a la ley haga restitución del bien adquirido;

11°) Que, en cuanto al otro concepto demandado, esto es, el daño moral, resulta incuestionable la aflicción y molestia que los hechos denunciados produjeron en la denunciante, quien ha debido acudir a diferentes organismos para hacer valer sus derechos, sin que se haya acogido y tramitado su reclamación con la seriedad y profesionalidad que ameritaba, de lo cual da cuenta el hecho que al 21 de marzo de 2016 la demandada siguiera sosteniendo que el artefacto debía ser revisado por el servicio técnico, condición o trámite ya cumplido a esa fecha. Debiendo considerarse además la consiguiente pérdida de tiempo en gestiones administrativas y comparecencia en Tribunales. En consideración a lo antes expuesto, en definitiva, se acogerá la demanda en cuanto al daño moral,



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 19 de Julio de 2015

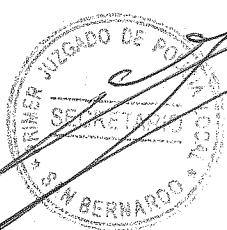
regulándose prudencialmente este perjuicio en la cantidad de \$100.000;

12°) Que, la sumas que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de la demanda, esto es mayo de 2016 y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además las sumas indicadas devengarán intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18,20 de la Ley 18.287, y Arts.3 letra e, 12, 20, 21, 22, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor 19.496.

SE DECLARA:

a) Que, se condena a Tiendas Paris de Cencosud Retail S. A., ya individualizada, a pagar una multa de 05 U.T.M. (cinco) dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 12 y 20 letra e) de la Ley 19.496;



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 08 de Julio de 2017

b) Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de fojas 09, sólo en cuanto se condena a Tiendas Paris de Cencosud Retail S. A., a pagar a la demandante Yenny del Carmen Aguiléf Vásquez la cantidad de \$ 359.990, que se desglosan en \$259.990, por concepto de daño material o directo y \$100.000, por concepto de daño moral, previa restitución del producto adquirido y dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse, bajo apercibimiento legal;

c) Que la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses, en la forma indicada en el considerando 12º) de este fallo;

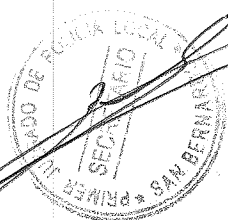
d) Que se condena a Tiendas Paris de Cencosud Retail S. A., antes individualizada, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol nº 5.228-5-2016.

DECTADA POR DOÑA INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON EDUARDO CUEVAS GARCÍA. SECRETARIO SUBROGANTE.



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, *15* de *Julio* de *2016*



En Santiago, a treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete.

Vistos teniendo además, presente:

Que la exculcación de la denunciada en torno a la falta de negligencia de su parte, no tiene el mérito suficiente para controvertir la inspección personal del tribunal, congruente con los demás elementos de prueba aportados, en cuanto al mal funcionamiento del artefacto.

Y atendido además lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se confirma la sentencia apelada de nueve de enero de dos mil diecisiete, escrita a fojas 29 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° 600-2017 - CIV.

ROBERTO IGNACIO CONTRERAS
OLIVARES
Ministro
Fecha: 31/05/2017 13:15:18

MARIA STELLA ELGARRISTA
ALVAREZ
Ministro
Fecha: 31/05/2017 13:15:19

IVO ANTONIO SKOKNIC LARRAZABAL
Abogado
Fecha: 31/05/2017 13:15:19

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 31/05/2017 13:36:50

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 06 de Julio de 2017





En Santiago, a treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete.

Vistos teniendo además presente:

Que la exculpación de la denunciada en torno a la falta de negligencia de su parte, no tiene el merito suficiente para controvertir la inspección personal del tribunal, congruente con los demás elementos de prueba aportados, en cuanto al mal funcionamiento del artefacto.

Y atendido además lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.267, se confirma la sentencia apelada de nueve de enero de dos mil diecisiete, escrita a fojas 23 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° 600-2017 - CIV.

ROBERTO IGNACIO CONTRERAS
OLIVARES
Ministro
Fecha: 31/05/2017 13:13:18

MARIA STELLA ELGARRISTA
ALVAREZ
Ministro
Fecha: 31/05/2017 13:15:19

IVO ANTONIO SKOKNIC LARRAZABAL
Abogado
Fecha: 31/05/2017 13:15:19

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 31/05/2017 13:36:50

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL.

San Bernardo, 05 de Jul de 2017





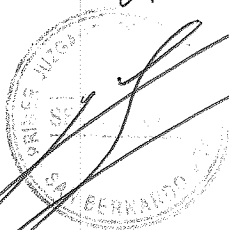
Skoknic L. San miguel, treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete.

En San miguel, a treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Don Fernando, ventidos de
de junio de dos mil diecisiete
Luis

Fernando

Entrego el envío de C.C. a M. Salinas E. y a F. Jorjanc
San Bernardo, 27 junio de 2017.



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 27 de junio de 2017



XPDNBKCPV

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
Durante el periodo del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.

