

Rossana
Uru

Maipú, diecinueve de julio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por doña **ROSSANA ANGELA FUNES ÁLVAREZ**, RUN. 8.247.296-7, domiciliada en calle Manquimavida N° 531, Comuna de Maipú, Región Metropolitana; en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, RUT. 81.201.000- K, representada legalmente por don Ricardo González Novoa, ambos, con domicilio en Avenida Kennedy N° 9001, piso 4, Las Condes, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

1° Que en esta causa Rol N° 2109-2016, la querellante **ROSSANA ANGELA FUNES ÁLVAREZ**, señala que el día 05 de marzo de 2016, concurrió hasta Almacenes Paris, del Mall Arauco Maipú y compró dos televisores, uno de 32 y otro de 48 pulgadas. Una vez efectuada la compra, una vendedora los prende y apaga rápidamente, y ella confiada los llevó hasta su automóvil. Al llegar a su casa los enciende, así, el televisor de 32 pulgadas funcionó sin problema, sin embargo, en el de 48 pulgadas aparece un punto negro y luego una franja vertical en la pantalla, quedando un cuarto de la pantalla en negro. Al día siguiente se dirige a la tienda donde lo revisan y le señalan que éste fue golpeado. Después de una fuerte discusión, deciden enviarlo al servicio técnico, recepcionándolo y verificando que el producto estaba sin golpes, así señalado en el respectivo documento. El día 10 de marzo llega la respuesta del servicio técnico, señalando "*pantalla quebrada, se rechaza garantía*", sin hacerse responsable respecto de esta falla.

Por lo anteriormente señalado, solicita se condene a la querellada al máximo de las multas que contempla la normativa aplicable al caso, por infracción a los artículos 3 letra e), 20 letra c) y 23 de la Ley N° 19.496.



Quinto
7 D

En el mismo acto, interpone además Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**; solicita a este tribunal que el demandado le indemnice por daño emergente, correspondiente a la suma de \$379.990.- pesos, valor que pagó por la compra del televisor. Alega además daño moral por la suma de \$70.000.- pesos, por el incumplimiento del proveedor, la situación de angustia, malos tratos. Solicitando en definitiva, se condene al demandado a la suma total de \$ 449.990.- pesos, más los intereses, reajustes, con expresa condenación en costas.

Acompaña a esta presentación los siguientes documentos-inobjutados por la contraria:- 1) copia simple de cédula de identidad de la querellante; 2) copia simple de boleta de venta N° 540637833, de fecha 05 de marzo de 2016, emitida por la querellada; 2) copia simple de documento "solicitud de emisión de guía de despacho" N° 2781863, de fecha 06 de marzo de 2016, emitida por la tienda Paris; 4) copia simple documento "reclamo", efectuado por la querellante, en la tienda Paris de 06.03.2016; 5) copia simple de formulario único de atención de público N° caso R2016M792052, de fecha 14 de marzo de 2016, emitido por SERNAC; 6) copia simple de carta emitida por Paris Cencosud a SERNAC.; 7) copia simple de carta "informa cierre caso proveedor no acoge", emitida por SERNAC, dirigido a la querellante de autos; 8) copia simple de documento " ficha de derivación", de la Defensoría Ciudadana, de la I. Municipalidad de Maipú, de fecha 31 de marzo de 2016.

2° Consta a fojas 17, estampado rectorial que da cuenta de notificación de querrela infraccional y demanda civil, respecto de la parte de **CENCOSUD RETAIL S.A.**

3° A fojas 31, se lleva a efecto audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la querellante **ROSSANA ANGELA FUNES ÁLVAREZ**, y de la abogada doña Gisell Frías Morales, en representación



Alvarado
7/16

de la parte de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, quien se incorpora con posterioridad al inicio de la referida audiencia.

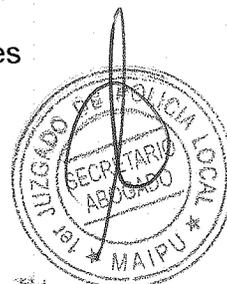
La parte querellante y demandante de **FUNES ÁLVAREZ**, ratifica querrela y demanda civil, solicitando se acoja, con costas. Agrega que el televisor fue dejado en la tienda, no lo ha retirado.

La querellante y demandante, acompaña en parte de prueba los siguientes documentos: 1) boleta de venta N° 540637833, y N° ilegible, ambas de fecha 05 de marzo de 2016, emitida por la querellada; 2) documento "solicitud de emisión de guía de despacho" N° 2781863, de fecha 06 de marzo de 2016, emitida por la tienda Paris; 3) copia simple documento "reclamo", efectuado por la querellante, en la tienda Paris, de fecha 06 de marzo de 2016, N° 000503; 4) copia simple de formulario único de atención de público N° caso R2016M792052, de fecha 14 de marzo de 2016, emitido por SERNAC; 5) copia simple de carta emitida por Paris Cencosud a SERNAC.; 6) copia simple de carta "informa cierre caso proveedor no acoge", emitida por SERNAC, dirigido a la querellante de autos; 8) copia simple de documento " Orden de Servicio", emitida por Samsung, de fecha 03 de mayo de 2016.

Que no se rinde prueba testimonial, ni se efectúan peticiones al tribunal.

4° A fojas 33 y siguientes, comparece la querellada y demandada de autos, **CENCOSUD RETAIL S.A.**, quien solicita tener presente al momento de fallar ciertas consideraciones de hecho y derecho.

Primero hace una relación pormenorizada de los hechos denunciados. Seguidamente alega la inexistencia de la infracción a los artículos expuestos por la querellada. Así, niega los hechos relatados por la actora y los supuestos que configuran la eventual infracción. Que su acción es temeraria, pues



777
cuanta
7 ualw

reconoce en su declaración que los productos fueron probados y entregados en perfecto estado. Que el derecho consagrado en el artículo 20 de la norma legal en comento, no es a todo evento, sino que procede cuanto el producto no se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. A este respecto, el televisor fue remitido para su revisión a un servicio técnico quien determinó que la falla se debía a un hecho imputable al consumidor y, en razón de dicho informe negativo, se comunicó al cliente que no procedía la aplicación de la garantía legal del artículo 20. Que no ha existido una prestación de un servicio negligente por parte de su representada, toda vez que no operó la garantía legal, con ocasión de los hechos señalados precedentemente.

Seguidamente señala que es en la actora, sobre quien pesa la carga de la prueba, es decir, debe probar sus dichos, tanto respecto de la infracción, como del menoscabo sufrido.

Finalmente, alega la inexistencia de los perjuicios demandados, lo que no es procedente ya que la infracción no existe, por tanto, no existe responsabilidad extracontractual, ni daño que indemnizar.

EN EL AMBITO INFRAACCIONAL:

PRIMERO: En primer término es menester, a efecto de responsabilizar al denunciado, establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley N° 19.496. En la especie, consta en autos a fojas 18, boleta de venta N° 540637833, de fecha 05 de marzo de 2016, emitida por la querellada. Atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Atendido el mérito de autos y las declaraciones de las partes, la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana



*Quinto
2 cuco*

crítica señalada por el artículo 14 de la Ley N° 18.287, es que no resulta ser conforme a derecho acoger la querrela infraccional.

En efecto, si bien las partes reconocen el hecho denunciado, sus versiones en cuanto a la existencia de infracción y presuntas responsabilidades difieren, pues se responsabilizan la una a la otra por el hecho del daño existente en la pantalla del televisor de marras. A mayor abundamiento, corresponde a la querellante señora **FUNES ÁLVAREZ**, aportar elementos de convicción que permitan a esta judicatura arribar a conclusión sancionatoria respecto de la parte denunciada, conforme lo dispone el artículo 1.698 del Código Civil, cuestión que no cumple la actora, tomando además en consideración que la querellada ha controvertido los hechos denunciados.

Cabe indicar, que la querellante adjunta a fs. 7 solicitud de emisión de guía de despacho n° 2781863, la cual consigna "pantalla con mancha en la parte inferior del lado derecho, sin golpes", lo cual es indicativa de que al televisor le afectaba algún tipo de daño, no siendo acreditado en estos autos, que el daño tenga su origen en la responsabilidad de la parte querellada de **CENCOSUD RETAIL S.A.**

Así las cosas, teniendo presente lo expuesto en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, todo ello, permite a esta sentenciadora concluir que no existen antecedentes que permitan imputar negligencia en el actuar de la querellada **CENCOSUD RETAIL S.A.** ya que lo que se afirma y denuncia por parte de la denunciante carece de antecedentes fácticos y jurídicos eficaces y atingentes, respecto de las cuales se habría infringido las normas pertinentes de la Ley N° 19.496, no configurándose, por tanto, la infracción como tal, lo que trasunta que en definitiva, a juicio de esta magistrado, se trata de meras aseveraciones desprovistas



746
Funes
7 ser

de asideros, por falta de elementos de prueba o, razones lógicas o de mera experiencia que permitan tener por demostradas las pretensiones de la actora.

En mérito de lo razonado, y apreciando las pruebas conforme a las reglas de la sana crítica, no logra tenerse por establecido que el querellado haya incurrido en la infracción que se le atribuye, por lo que la querrela de fojas uno deberá ser rechazada en los términos que en lo resolutivo de este dictamen se dirá.

EN EL ÁMBITO CIVIL.

TERCERO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por doña **ROSSANA ANGELA FUNES ÁLVAREZ**, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, no es procedente dar lugar a ella, atendido la falta de fundamento infraccional necesario.

CUARTO: Que conforme lo dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) No ha lugar a la querrela de autos, por infracción a la Ley N° 19.496.

2) No ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios incoada por doña **ROSSANA ANGELA FUNES ÁLVAREZ**, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, por falta de fundamento infraccional.

3) Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.



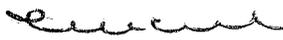
447
Quemada
y Sider

4) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Archívese en su oportunidad.

Notifíquese y déjese copia.

Rol: 2109-2016



Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza don **Mauricio Arenas Tellería**, Secretario Abogado Titular

EL SECRETARIO ABOGADO TITULAR DEL JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE MAIPU, EN VIRTUD DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, INCISO PRIMERO DE LA LEY N° 19.496, AUTORIZA A LA SEÑALADA JUEZA TITULAR A REMITIR UNA COPIA DE LA PRESENTE SENTENCIA AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, UNA VEZ QUE SE ENCUENTRE FIRME Y EJECUTORIADA, CONFORME A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, INCISO PRIMERO DE LA LEY N° 19.496.

