



I. Municipalidad de Arica  
Primer Juzgado de Policía Local

Causa Rol nº 312-eg

Arica, a veintinueve de Junio de dos mil diecisiete.

**VISTO:**

Se ha iniciado esta causa por una Querrela Infraccional Ley 19.496 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios presentada por don Mario Leonardo Báez Estrada C.I. nº 6.740.389-4, domiciliado en Calle Pudahuel, nº 0364, Población Pampa Nueva, Arica, en contra Cencosud Retail S.A., Rut: 81.201.000-k, Representado por doña Marcela Cerda Sánchez, ambos domiciliados en calle 21 de mayo nº501, Arica, por supuesta infracción a la Ley del Consumidor conforme los hechos más adelante indicados; Diversos documentos probatorios rolantes de fojas 5 a 19; Se hace parte Yasna Zepeda Lay, abogada, C.I nº 14.486.014-4, en representación del Servicio del Consumidor de Arica y Parinacota, ambos domiciliados en calle Baquedano nº 343, Arica, a fojas 22 a 24; Contestación Denuncia Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios de fojas 40 a 44; Acta de Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba de fojas 45 a 45 vuelta; Acta de audiencia de conciliación y prueba a fojas 53 a 54 vuelta; Resolución que ordena traer los autos para fallo a fojas 62 y demás antecedentes producidos.

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL.**

**PRIMERO.** Que, a fojas 1 corre Denuncia Infraccional Ley 19.496 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, presentada por don Mario Leonardo Báez, en contra de Cencosud Retail S.A, Representado por doña Marcela Cerda Sánchez, por supuesta infracción a la "Ley del Consumidor nº 19.496", señalando que: con fecha 05 de noviembre de 2016 don Mario Báez adquirió en la tienda Johnson de Arica un juego de living por un valor de \$349.995 y un juego de comedor por un valor de \$359.995 mas \$14.990 por la entrega a domicilio de los productos, dando un valor total de la compra \$724.980, en el momento de la compra el señor Báez entregó un cheque al día por \$241.660 que fue cobrado por la denunciada el día 08 de noviembre del 2016. Los artículos en cuestión fueron entregados en el domicilio del demandante el 18 de noviembre de 2016 recepcionados por su hija menor, al día siguiente se dieron cuenta que el sofá venia con una pata quebrada, se comunico con CENCOSUD Santiago y le dieron una respuesta negativa sin dar ninguna solución, se acerco a la tienda de Arica en la cual le dieron la misma respuesta, dado a la negativa de la tienda el señor Báez procedió a interponer reclamo ante SERNAC, el 20 de diciembre de 2016 la tienda hizo el retiro del sofá con la pata quebrada, quedando a la espera del descuento del juego de living la entrega de la nota de crédito sujeta a la condición de que el señor Báez llevara la cartola del Banco lo cual no fue aceptado por este.

**SEGUNDO.** Que, a fojas 40 a 44, contesta por escrito la Denuncia Infracional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios don Raúl Soto Paredes en Representación de Cencosud Retail S.A., solicita que ésta sea rechazada en todas sus partes con expresa condenación en costas y expone lo siguiente; producto de los supuestos daños del sillón el demandante concurrió a la tienda para exigir la garantía del producto y ser cambiado por uno nuevo, a lo cual en la tienda se negaron debido a que en el momento de la entrega el producto fue revisado y recepcionado señalando que el sillón no poseía ningún defecto, por lo que se concluye que la ruptura del producto se produjo con posterioridad a la entrega, siendo imputable al actor, señala el denunciado que el defecto de un producto que no sea imputable al consumidor según lo establece la ley asume la responsabilidad dando cumplimiento integro a la ley, pero que en aquellos casos en que los daños son imputables al consumidor no tiene el deber de cumplir como lo es en este caso y que no se ha cometido infracción alguna a los artículos 12 y 23 de la ley n° 19.496 de protección del consumidor. En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios solicita el rechazo de esta con costas, que el actor no ha logrado acreditar, de modo alguno la existencia de una infracción y consecuentemente de una relación de causalidad entre la supuesta infracción y el supuesto daño ocasionado a su persona como consecuencia de dicha infracción, razón por la cual la pretensión de obtener una indemnización carece de toda lógica y fundamento jurídico.

**TERCERO.** Que, a fojas 145 y siguientes, corre acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba con asistencia de la parte denunciante y demandante civil don Mario Leonardo Báez Estrada, como parte integrante **SERNAC** representado legalmente por el postulante de la Corporación y Egresado de Derecho **Leonel Beyzaga Quiñones** y de la parte denunciada y demandada civil **Cencosud Retail S.A.**, representada por el abogado **Oscar Toro Montes de Oca**.

**La parte denunciante y demandante civil** ratifica en todas sus partes la denuncia y demanda civil agregando que agregar que mi estado de salud ha empeorado por culpa de esta situación he entrado en crisis teniendo que viajar a Santiago para hacerme un tratamiento.

**La parte de SERNAC** ratifica la presentación de fecha 07 de abril de 2017, que consta de fojas 22 a 24, solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia.

**La parte denunciada y demandada civil** contesta la denuncia infracional y demanda civil por escrito solicitando que esta presentación se tenga como parte integrante del expediente y en definitiva solita el rechazo de la denuncia y demanda civil de autos en todas sus partes con expresa condenación en costas.

Que en la audiencia de comparendo las partes de común acuerdo solicitaron la suspensión de la audiencia para proponer bases para una posible conciliación.

**CUARTO.** Que, a fojas 53 y siguientes corre audiencia de conciliación celebrada por parte denunciante y demandante civil don Mario Leonardo Báez Estrada, como parte integrante **SERNAC** representado legalmente por el postulante de la Corporación y Egresado de Derecho **Leonel Beyzaga Quiñones** y de la parte denunciada y

demandada civil **Cencosud Retail S.A.**, representada por el abogado **Oscar Toro Montes de Oca**.

**Llamadas las partes a una conciliación esta no se produce y se recibe la causa a prueba.**

A fin de probar los hechos denunciados la parte denunciante y demandante civil, rindió la siguiente prueba testifical:

1. **Testifical** de Hernaldo Rodríguez Estay “el adquirió un juego de living y comedor, el valor me parece que fue de \$750.000, se lo entregaron en la casa cuando él no se encontraba, me consta porque él me lo conto lo había recepcionado una de sus hijas en el domicilio.”, “en primera instancia don Mario llamo al Call Center para dar a conocer la situación y le indicaron que los productos ya estaban recepcionados y por ende ya no había reclamos posteriores, luego de eso se presento personalmente en la tienda de esta ciudad para buscar una solución al problema y le indicaron lo mismo, que ya estaban recepcionados los productos y que no tenía derecho a reclamo, a esto él sugirió que le dieran la pata del living para poder cambiarla en forma particular”.
2. **Testifical** de Patricia Soledad Sena Millahueique “si es efectivo, fue los primeros días de noviembre que compro el juego de living y un comedor el valor fue de \$700.000 aproximado, me consta porque él me lo dijo”, “al día siguiente don Mario abrió la caja donde estaba el living y se percató que venía con una pata rota, llamo a CENCOSUD de Santiago para hacer el reclamo, sin embargo la respuesta que recibió fue negativa le señalaron que ya había recibido el living y que tenía un día para reclamar”.

**La parte denunciada y demandad civil no rindió prueba testifical**

**QUINTO.** Que, en el señalado comparendo de contestación, conciliación y prueba la parte denunciante y demandante civil de Mario Leonardo Báez Estrada y de SERNAC ratificaron los documentos acompañados en el segundo otrosí con citación de la denuncia infraccional que rolan a fojas 5 a 19 vuelta de estos autos.

Además acompañando los siguientes documentos:

Comprobante de solicitud de resolución GES de fecha 30 de septiembre de 2010, a fojas 46.

Comprobante de solicitud de resolución GES de fecha 25 de febrero de 2014, a fojas 47.

Copia de estado de cuenta de fecha 21 de marzo de 2017, fojas 48 a 49.

Documento de cobranza de empresa SOHERCO de cobranza de fecha 10 de abril de 2017 dirigidas a don Mario Báez, a fojas 50.

Documento de cobranza de empresa SOHERCO de cobranza de fecha 24 de abril de 2017 dirigidas a don Mario Báez, a fojas 51.

Estado de cuenta de fecha 20 de abril de 2017, a fojas 52.

La parte denunciada y demandada civil no rindió prueba documental.

**SEXTO.** Que, el tribunal analizando la prueba rendida en juicio, apreciada conforme a la sana critica, tiene por establecido que el señor Mario Leonardo Báez Estrada, el 05 de noviembre de 2016 adquirió en tiendas Johnson de Arica dependiente de Cencosud Retail S.A., un juego de living / Tenne por un valor de \$349.995, extendiendo la empresa por esta compra boleta electrónica n°620482425. Para este sentenciador la denunciada condiciona el derecho del consumidor a un reglamento

interno de la empresa, esto es, la firma de “**recibí conforme**” al momento de aceptar el producto en su domicilio, la Ley del Consumidor es clara en señalar que el proveedor está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, si el producto en cuestión presentaba deficiencias de fabricación, la denunciada debe responder al consumidor con la reparación, el cambio del producto o la devolución del dinero a decisión del consumidor, así lo señala el artículo 20 del mismo cuerpo legal. En la especie, la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a la Ley del Consumidor en sus artículos 3° letras b), d), 12, 20, 23 de la Ley n°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

#### **EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**SEPTIMO.** Que, don Mario Leonardo Báez Estrada, en el primer otrosí de su presentación de fojas 1, demanda indemnización de perjuicios contra Cencosud Retail S.A, por los hechos ya señalados en lo principal y solicita se le indemnice los siguientes perjuicios:

**Daño Emergente:** Demanda a la empresa por la suma de **\$656.284 (seiscientos cincuenta y seis mil doscientos ochenta y cuatro pesos)**, por el daño que le ha causado la situación denunciada. Daños configurados por:

1. \$200.000 por el costo en transporte en reiteradas oportunidades a la tienda Johnson y Sernac.
2. \$349.995, por concepto de lo pagado por el living que fue devuelto y que aún siguen cobrando.
3. \$106.289 por concepto de gastos de cobranza, intereses e impuestos.

**Daño Moral:** demanda a la empresa por la suma de **\$3.000.000 (tres millones de pesos)**, por el daño moral que le ha causado la situación denunciada, daños configurados por navidad y cumpleaños para su familia sin living, presiones indebidas de cobro de CENCOSUD, cargo adicionales a la cuenta por situación de morosidad, cobro de la cuenta total incluyendo el living que ya fue retirado, cierre de la tarjeta de CENCOSUD por atraso de vacaciones y la pérdida de tiempo. El demandante funda su presentación en la letra a), b) y e) del artículo 3° de la Ley 19.496.

**OCTAVO.** Que, Cencosud Retail S.A, en su presentación contesta demanda de indemnización de perjuicios solicitando el rechazo en todas sus partes con expresa condenación en costas, de acuerdo a los siguiente argumentos: que no existe infracción ni incumplimiento contractual imputable a Cencosud Retail S.A., razón por la cual no existe cuasidelito civil y no puede originarse responsabilidad extracontractual, es decir la infracción a las disposiciones contenidas en la Ley n°19.496, no acarrea ni determina de manera consecencial ni directa la responsabilidad civil del infractor, necesariamente debe existir una relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido con ocasión a dicha infracción. Señala el demandado que el actor de obtener una indemnización carece de toda lógica y fundamento jurídico al no existir infracción y no hay daño alguno por reparar.

**NOVENO.** Que, a fin de probar sus daños en la audiencia de estilo, don Mario Leonardo Báez Estrada, rindió **prueba testifical** de:

1. Hernaldo Rodríguez Estay a fojas 53, "si es efectivo, a la fecha le ha generado intereses por la supuesta deuda, el monto es de \$350.000 mas menos por el precio del producto más los intereses y gastos de traslado y combustible, también ha sufrido daño moral por el desgaste de la pérdida de tiempo en su trabajo por hacer este tipo de trámites, postergo sus vacaciones para buscar solución a este problema, incomodidad para su familia por no contar con el producto y también he sabido que la afectado en su salud y en su ánimo, el monto por este daño es de \$3.000.000".
2. **Testifical** de Patricia Soledad Sena Millahueique a fojas 54, "si sufrió perjuicios de daño emergente y de daño moral, el daño emergente es de \$200.000 por concepto de transporte, bencina, estacionamiento, \$360.000 por el costo del living y \$102.000 por intereses de mora por no pago del living, en cuanto al daño moral el pide \$3.000.000, el living lo necesitaba para un cumpleaños, retraso sus vacaciones para poder solucionar este problema lo he visto mal, cansado por estar yendo a la tienda en varias ocasiones para solucionar este tema, todo esto me consta porque él me lo ha manifestado. El monto de los perjuicios lo sé por el reclamo que interpuso ante SERNAC".

**DECIMO.** Que, este sentenciador haciendo uso de su facultad contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, esto es de la sana critica, observa que conforme a la prueba rendida en juicio que corren a fojas 5 a 19 mas fojas 46 a 52 de autos, al tribunal le parece evidente que hay una situación injusta derivada de un incumplimiento en el servicio contratado. Este sentenciador en atención a los argumentos señalados y prueba producida considera que existe Daño Emergente ocasionado por los hechos denunciados y los valora en **\$456.284** (cuatrocientos cincuenta y seis mil doscientos ochenta y cuatro pesos), consistentes en el costo de la compra del living, gastos de cobranzas, intereses e impuestos señalados en la demanda y que constan en los documentos acompañados en el expediente.

**DECIMO PRIMERO.** Que, don Mario Leonardo Báez Estrada señala en la demanda haber sufrido daño moral derivados por navidad y cumpleaños para su familia sin living, presiones indebidas de cobro de CENCOSUD, cargo adicionales a la cuenta por situación de morosidad, cobro de la cuenta total incluyendo el living que ya fue retirado, cierre de la tarjeta de CENCOSUD por atraso de vacaciones y la pérdida de tiempo. El tribunal apreciando los antecedentes producidos en conformidad a las normas de la sana critica, considera que es del todo evidente que el señor Báez en ocasión del incumplimiento debió sufrir padecimientos internos, que una persona normal sufre en estas circunstancias por el incumplimiento de las obligaciones de Cencosud Retail S.A., así las cosas la existencia del daño debe establecerse por cualquiera de los medios probatorios que establece nuestra legislación y al demandante civil le corresponde probar los daños de acuerdo al Art. 1698 del Código Civil y en el caso concreto las pruebas presentadas en juicio no son suficientes para dar por establecido el daño moral. En consecuencia, careciendo de antecedentes probatorios ciertos precisos y concluyentes respecto del daño moral sufrido el tribunal no acogerá la acción civil en este punto. Por tanto el tribunal no acoge la acción civil en cuanto al daño moral solicitado y así lo declarara en definitiva.

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes ponderar y vistos, artículos 1, 2, 2 bis, 12,19,20, 23, 28, 50, 50G, 51 y 61 Ley 19.496, artículos 1, 5, 7, 9, 11, 14, 16 y disposiciones pertinentes Ley 18.287.

**DECLARO:**

**EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL.**

**PRIMERO.** Se acoge la acción contravencional deducida por don Mario Leonardo Báez Estrada, en contra de Cencosud Retail S.A, Representada por doña Marcela Cerda Sánchez, ambos domiciliados en calle 21 de mayo n°501, Arica, solo en cuanto se condena a la parte denunciada, a la multa equivalente a **10 U.T.M.**, por infringir los artículos 3° letras b), d), 12, 20, 23 de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, en concordancia con el artículo 24, del mismo cuerpo legal.-

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**SEGUNDO.** Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios deducida por Mario Leonardo Báez Estrada, en contra de Cencosud Retail S.A, Representada por doña Marcela Cerda Sánchez, ambos domiciliados en calle 21 de mayo n°501, Arica; solo en cuanto al daño emergente evaluado en **\$456.284** (cuatrocientos cincuenta y seis mil doscientos ochenta y cuatro pesos) y condena a Cencosud Retail S.A., a pagarlos con sus intereses y reajustes desde el tercer día de ejecutoriado el presente fallo hasta su pago efectivo. En cuanto al daño moral no se acoge por no haber probado su existencia y monto.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.**

**Sentencia pronunciada por don GABRIEL AHUMADA MUÑOZ, Juez Titular del Primer Juzgado Policía Local Arica y autorizado por doña CLAUDIA VALENZUELA CARBONE, Secretaria Titular.**

**Es copia fiel de su original.**



Secretaria Abogada

RAUL IBÁÑEZ VERDUGO  
RECEPTOR JUDICIAL

05 JUL 2017

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS  
05 JUL 2017  
N° de Docto  
Hora 11:17