



Providencia, a dieciocho de marzo de dos mil catorce.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 4 y siguientes, por **BERNARDITA DEL CARMEN CALFUQUEO LLANCAPAN**, asistente social, domiciliada en calle Vicuña Mackenna Oriente 6640, departamento 75-A, La Florida, en contra de **COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA**, Rut N°76.149.465-1, representada para estos efectos por el administrador del local, Alexander Miranda Meneses, todos domiciliados en el local de ventas ubicado en Andrés Bello 2447, local 4152, Providencia, Mall Costanera Center, por infracción a los artículos 3°, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el día 1° de junio de 2013 compró para uso doméstico una aspiradora nueva, portátil, modelo VCS755552W/XZS, marca Samsung, color azul, pagó la suma de \$79.990.-, según boleta N°017206. Que al día siguiente, al abrir la caja en que le entregaron la aspiradora, se dio cuenta que presentaba algunos pequeños rayones en la superficie, en la base, desde donde se aspira la basura habían partículas como motas de lana, al tratar de armarla se percató que el mástil que debía ensamblar con la base no encajaba bien, quedando una parte visiblemente suelta, probó la aspiradora, pero al cabo de unos minutos, ésta se desarmaba más; llamó al local comercial donde adquirió el producto para preguntar si existía un local en la comuna de La Florida donde podía acudir para que le armaran el producto o bien un cambio del mismo o que el servicio técnico la revisara, le señalan que debía concurrir al mismo local donde adquirió la aspiradora. El día 8 de junio concurre al citado local comercial para ejercer su derecho a la garantía legal; es decir, llevarlo al servicio técnico, pedir la devolución del dinero o el cambio del producto, pero el vendedor que la atiende desde un primer momento manifestó su posición a recibir el producto, incluso sin haberlo visto y revisado, asegurando que el problema no era de fábrica, sino mal uso, ya que en el local no se vendían artículos usados. De todas formas dejó el producto para que sea revisado por el servicio técnico, pero le hacen hincapié “que no me lo cambiarían o no se harían cargo de repararlo”, le señalan que en un plazo de 15 días la llamarían o bien ella podía

13

llamar al local, transcurrieron los 15 días y no recibió respuesta, a casi un mes de lo ocurrido llamó por teléfono al número que aparece en el documento y le señalan que llame en 15 días más, porque no tenían información. A los casi 45 días nuevamente llama y le informan que el producto estaba en el local para ser retirado y que no se harían cargo de repararlo, sin darle mayor información. Hasta la fecha no tiene el producto, no fue reparado y no le han devuelto su dinero.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 4 y siguientes, por **BERNARDITA DEL CARMEN CALFUQUEO LLANCAPAN** en contra de **COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita por concepto de daño emergente el valor pagado por la aspiradora, \$79.990.- y como daño moral, la cantidad de \$1.500.000.-, por las molestias, preocupaciones y aflicciones que ha tenido que pasar por la actitud ilícita de la empresa demandada, al no querer hacer efectiva la garantía legal del producto, sin siquiera darle una explicación satisfactoria, vulnerando sus derechos y dignidad humana. En definitiva, solicita que se condene a la demandada a pagar la suma de \$1.579.900.-, más reajustes, intereses y costas.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto en rebeldía de la parte de Comercial Samstore Ltda., según consta del acta que rola a fojas 15 y siguiente.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

##### **En materia infraccional:**

- 1.- Que, según la boleta de ventas y servicios N°017206, de fecha 1° junio de 2013, se adquirió una aspiradora portátil en Comercial Samstore Ltda., por un total de \$79.990.-. (fojas uno)
- 2.- Que, aparece del documento acompañado a fojas 2 que este mismo producto presentó defectos, y fue recepcionado por la denunciada con fecha 8 de junio de 2013.
- 3.- Que para acreditar los hechos denunciados, la parte de Bernardita Calfuqueo Llancapan ofreció el testimonio de Carlos Araos Saez, quien señala

19

haber estado presente cuando la denunciante trató de armar la aspiradora, que le pidió ayuda, pero existían piezas incompatibles unas con otras, por la evidente diferencia de diámetro de los tubos de la máquina, haciendo imposible su ensamblaje.

4.- Que, según aparece de autos, aún cuando la parte denunciada fue legalmente emplazada de la denuncia y fue citada para prestar declaración ante el Tribunal, no cumplió con esta diligencia, como tampoco rindió prueba alguna en el proceso. (fojas 12, 13 y 15)

5.- Que, la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establece la garantía legal o derecho de opción frente a los vicios de las cosas.

6.- Que en consecuencia, este Tribunal, apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que **COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA** ha incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 12, 20, 21 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por haber actuado con negligencia, causando menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad del bien vendido, conducta que queda sancionada en el artículo 24 de la misma ley.

**En materia civil:**

7.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando precedente a **COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA**, en cuanto ocasionó perjuicios a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3 letra e) de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

8.- Que los perjuicios materiales experimentados, representados por el valor pagado por la especie comprada, debe serle restituido a la demandante.

9.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de esta sentenciadora, no se ha rendido prueba para acreditar que la actora sufrió perjuicios de orden moral por la conducta desplegada por la demandada, por consiguiente no se otorgará resarcimiento por este concepto.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; 3° letra e), 12, 20, 21, 23, 24, 27

y 50 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 4 y siguientes, y se condena a **COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA**, ya individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por no respetar el derecho a garantía legal.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 4 y siguientes, por **BERNARDITA DEL CARMEN CALFUQUEO LLANCAPAN** contra **COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA**, sólo en cuanto se condena a esta última a pagar a la demandante la suma de \$79.990.- (setenta y nueve mil novecientos noventa pesos) por concepto del daño directo sufrido, con costas.

C. Que la suma anterior deberá ser reajustada, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el día 1° de mayo de 2013 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo.

**ANÓTESE Y NOTIFIQUESE**

**ROL N°36.661-7-2013**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen**



Providencia a veintiocho de julio de dos mil catorce.

**VISTOS:**

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Rol N°36.661-07-2013.-



**CERTIFICO:** Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede a las partes para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se haya hecho valer por las mismas. Providencia, a veintiocho de julio de dos mil catorce.



**SECRETARIA**

