

PROCESO N° 40.216/2.014-PR

ESTACION CENTRAL, cuatro de noviembre de dos mil catorce

VISTOS;

Que a fs. 11 y siguientes, **RAFAEL ANTONIO GALLEGOS DÍAZ**, cédula de identidad N° 12.133.685-0, transportista, domiciliado en calle Las Encinas N° 1, Villa Portales, comuna de Estación Central, interpone denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por **CHRISTIAN GILLETTE ADAN**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle San Francisco de Borja N° 122, comuna de Estación Central, a quien se pide condenar al pago de la cantidad de \$ 659.999.-, por concepto de daño emergente y la suma de \$660.001.-, por concepto de daño moral, más intereses, reajustes, con expresa condenación en costas. La demanda de indemnización de perjuicios se encuentra notificada en autos a fs. 29;

-Que a fs. 15, comparece **RAFAEL ANTONIO GALLEGOS DÍAZ**, ya individualizado en autos, quien declara que el día 25 de marzo de 2.014, alrededor de las 14:00 a 14:30 horas, adquirió en la tienda Almacenes París, ubicada en la calle San Francisco de Borja N° 122., local 101, comuna de Estación Central, dos televisores, uno de 32 pulgadas por la suma de \$129.980.- y el otro de sesenta pulgadas en la suma de \$ 659.990.-, el segundo de ellos, el cual estaba en vitrina y fue rebajado en \$100.000.-. Agrega que el televisor de 60 pulgadas, fue entregado sin el embalaje original, sólo cubierto con un plástico y huincha de embalaje, siendo trasladado por personal de la tienda en un carro metálico hasta los estacionamientos, en que se transfirió al vehículo que llevaría los productos a su domicilio, lugar en que fueron probados ambos televisores, constatando que el más grande no encendió, ante lo cual alrededor de las 18:00 horas, retornó a la tienda para reclamar sobre la falla, pudiendo ingresar el reclamo recién a las 20:33 horas, quedando el televisor sobre el piso. Una vez transcurrido el plazo de 15 días, para recibir una respuesta por parte del servicio técnico, se les señaló que el televisor tenía un golpe y que la garantía no cubría esos



daños. Agrega que el televisor, el cual actualmente se encuentra en la tienda, estuvo en su poder solo cuatro horas y no recibió golpe, siendo su falla producto del mal embalaje y trato por parte del personal de la tienda al momento de su traslado hacia el estacionamiento.

- Que a fs. 28, Carolina González Kusnir, apoderada por la parte denunciada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, presta declaración por escrito, señalando que de los propios dichos del denunciante, se desprende que no existe responsabilidad de su empresa, dado que el televisor tuvo una falla no imputable a su representada y por tanto, no se está frente a una sanción establecida en la Ley N° 19496.

- Que a fs. 70, con fecha 31 de Mayo de 2.011, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 74, con fecha 19 de Julio de 2.011, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1.- Que conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, se establece que todo proveedor de bienes y servicios estará 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.

2.- Que el denunciante Rafael Antonio Gallegos Díaz, con fecha día 25 de marzo de 2.014, adquirió en la tienda Almacenes París, ubicada en la calle San Francisco de Borja N° 122., local 101, comuna de Estación Central, un televisor de sesenta pulgadas en la suma de \$ 659.990.-, el cual por estar exhibido en vitrina, fue rebajado previamente en \$100.000.- y por dicho motivo fue entregado sin el embalaje original, sólo cubierto con un plástico y huincha de embalaje, siendo trasladado por personal de la tienda en un carro metálico hasta los estacionamientos, en que se transfirió al vehículo que llevaría dicho



producto a su domicilio. Al no encender el televisor, ese mismo día alrededor de las 18:00 horas, retornó a la tienda para reclamar sobre la falla, ingresando al servicio técnico, y luego de 15 días se le informó que el televisor tenía un golpe y que la garantía no cubriría esos daños, explicación que no acepta, pues a su parecer la falla fue producto del mal embalaje y trato por parte del personal de la tienda al momento de su traslado, en un carro metálico, hacia el estacionamiento;

3.- Que al contestar la denuncia y demanda civil, a fs. 29 y siguientes, Carolina González Kusnir, apoderada por la parte denunciada de **ENCOSUD RETAIL S.A.**, señala se rechace ésta, dado que no existe la relación causal entre el hecho imputable, que es la supuesta negligencia por parte de su representada y el desperfecto técnico que presentaba el televisor, ya que se cumplió a cabalidad el procedimiento de rigor, enviando el producto al servicio técnico, para conocer si el desperfecto era de fabricación o imputable al propio consumidor. Que los hechos son claros, pues el actor adquirió el televisor sin el embalaje original, debidamente informado que era el último en stock, que estaba en exhibición y por tanto funcionando, con pleno conocimiento de las condiciones de venta y entrega del producto.

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciada y demandada, rindió la siguiente prueba documental: a) Copia de guía de despacho N° 39333917 de orden de reparación; b) Comprobante de post ingreso, servicio al cliente, con observaciones; c) Copias de boleta de venta y cédulas de identidad del denunciante y demandante y d) Copia de carta respuesta a SERNAC.

5.- Que por la parte denunciante infraccional y demandante, depusieron en autos los testigos Marco Antonio Vergara García, a fs. 39 y siguientes y Nicanor Leandro Vera Zúñiga, a fs. 42 y siguientes, quienes no tachados, legalmente examinados y dando razón de sus dichos, declararon en forma conteste que al comprar el televisor, se lo entregaron sin la caja, sólo envuelto en plástico, pero que no había motivo para preocuparse pues contaba con garantía. Agregan que el televisor fue trasladado en esas condiciones al estacionamiento de la



tienda, transportado en una carretilla de fierro y que al llegar a la sede del sindicato, al probarlo, éste no funcionó, por lo cual procedieron a devolverlo a la tienda, donde lo dejaron, volviendo a los siete días para conocer la respuesta, la cual fue que la tienda no respondería por los daños.

6.- Que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala en el artículo 23 inc.1, agrega que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando en negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. En el mismo orden de ideas, las letra c) y e) del artículo 20, señala lo siguiente: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: (...) c) cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; (...) e) 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 a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente (...);

7.- Que el Artículo 50 inc.1 y 2 de la Ley en comento, prescribe lo siguiente "Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas



incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”.

8.- Que en mérito de lo anterior y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos, declaración del denunciante y denunciada, pruebas rendidas, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este Sentenciador, se ha formado convicción plena respecto a los siguientes hechos: a) que con fecha 25 de marzo de 2.014, el actor adquirió en la tienda Almacenes París, ubicada en la calle San Francisco de Borja N° 122., local 101, comuna de Estación Central, un televisor, de sesenta pulgadas en la suma de \$ 659.990.-; b) Que el televisor de 60 pulgadas, fue entregado sin el embalaje original, sin caja, sólo cubierto con un plástico y huincha de embalaje, siendo trasladado por personal de la tienda en un carro metálico hasta los estacionamientos, en que se transfirió al vehículo que llevaría los productos a la sede del sindicato de la denunciante; c) Que el mismo día, al encenderlo, éste no funcionó, siendo derivado al Servicio Técnico, no obteniendo solución completa a dicho requerimiento, al recibir como respuesta que el televisor tenía un tipo no imputable a la denunciada; d) que lo anterior, corrobora un incumplimiento de las obligaciones asumidas por la denunciada, lo cual provocó en el denunciante aflicción, molestia y pérdida de tiempo, frente a actuaciones realizadas con negligencia por la parte de CENCOSUD RETAIL S.A., infringiendo ésta, como ya se estableció, el artículo 23 de la Ley N° 19.496, incumpliendo ésta sus deberes de buen servicio.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL

9.- Que para dar lugar a la indemnización de los perjuicios demandados, como consecuencia de infracción a las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no sólo debe darse la existencia de una contravención a las normas que regulan el derecho de los consumidores y el monto de los daños sufridos por las personas, sino que además, debe acreditarse que existe una relación de causa a efecto, entre la contravención de la norma y el daño producido



por dicha acción u omisión. Quedó establecida en la causa, al tenor del considerando anterior, que el demandante conforme a la carga procesal prescrita en el artículo N° 1.698 del Código Civil, logró probar los hechos en forma suficiente para permitir a este Sentenciador concluir que efectivamente el actuar de la demandada, provocó en Gallegos Díaz, un menoscabo, manifestado en aflicción, molestia y pérdida de tiempo, originado en un incumplimiento de sus deberes de buen servicio por parte de la prestadora de éste, la cual debería haberse ajustado a un nivel técnico, que en la especie no ocurrió. Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte denunciada, le corresponde a ésta responder civilmente por daños provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N°19.496 y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 11 y siguientes, debe fijarse la indemnización sólo por concepto de daño directo, la suma de **\$ 659.999.- (seiscientos cincuenta y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos).**-, sin intereses.

10.- Que en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en la doctrina la elaboración del concepto de daño moral y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro "*El daño moral*" cuando expresa que está, "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Editorial Jurídica de Chile Tomo I Noviembre 2000, págs. 84.).

11.- Que el daño moral entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un daño, no requiere de prueba, porque la deficiencia en el producto está acreditado y es más, no discutido por las partes, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias. Ahora bien, su evaluación, si se quiere apartar de lo normal o regular, en tal caso deberá acompañarse un antecedente probatorio que así lo demuestre, debiendo por tanto tenerse presente las consecuencias naturales que padece un ser humano en



estas condiciones.

12.- Que en base a lo ya señalado, este sentenciador, no dará lugar a lo demandado por concepto de daño moral, al no haberse probado suficientemente en autos.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287; 12, 20, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

EN MATERIA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por **CHRISTIAN GILLETTE ADAN**, ambos domiciliados en calle San Francisco de Borja N° 122, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 20, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496.

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios de fs. 50 y siguientes, y se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por **CHRISTIAN GILLETTE ADAN**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle San Francisco de Borja N° 122, comuna de Estación Central, a pagar a **RAFAEL ANTONIO GALLEGOS DÍAZ**, cédula de identidad N° 12.133.685-0, transportista, domiciliado en calle Las Encinas N° 1, Villa Portales, comuna de Estación Central, la cantidad de **\$ 659.999.- (seiscientos cincuenta y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos).**; por concepto de daño directo, correspondiente el valor de lo adquirido por la compra del bien, previa restitución del televisor LED marca Sony modelo R60555, dentro del quinto día que se tenga por ejecutoriada la sentencia de autos, sin intereses. **No se condena en costas a la demandada, al no haber sido ésta totalmente vencida.**



TERCERO: Que no ha lugar a lo demandado, por concepto de daño moral, según lo señalado en el los Considerandos 11 y 12.

ANÓTESE.

DÉSE AVISO POR CARTA CERTIFICADA A LAS PARTES.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE CHRISTIAN GILLETTE ADAN, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE CENCOSUD RETAIL S.A., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496. CERTIFIQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DOÑA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR

