

SAN BERNARDO, treinta de Octubre dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, Abogado, Director Regional Metropolitana (S) de Santiago, del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, rol único tributario N° 81.201.000-k, representada legalmente por don **RICARDO GONZALEZ NOVOA**, ambos con domicilio en Avenida Kennedy N° 9001, piso 4, comuna de Las Condes, la que funda en que el Servicio Nacional del Consumidor, toma conocimiento a partir del reclamo efectuado por doña **MABEL ORTIZ PARRA**, que con fecha 10 de enero de 2013, tal como consta en el Formulario Único de Atención de Público N° 68035566, que realiza la compra de un Notebook marca Samsung, modelo NP300E4C-A, en la tienda Almacenes Paris, ubicada en la calle Eyzaguirre N° 650, comuna de San Bernardo. Sin embargo, tras la compra de dicho producto y dentro del mes siguiente a su adquisición, éste comienza a presentar fallas y problemas técnicos, los cuales provocan que el mismo no encienda y no se pueda dar un uso normal o regular para el cual fue adquirido. En atención a los hechos, la consumidora presenta el equipo ante la tienda Paris, con fecha 12 de febrero de 2013, solicitando el cambio del mismo, en atención a los problemas que presentaba, quedando registro de esta solicitud con Número de Reporte N° 1113193, frente a este requerimiento, la denunciada informa a la Sra. Ortiz, que el procedimiento o política de cambio frente a estos desperfectos es el envío del equipo al servicio técnico, razón por la cual la consumidora ingresa el producto a dicho servicio, de la marca del producto, con fecha 20 de febrero. Dicho servicio evacúa la respuesta pertinente al requerimiento, con fecha 21 de febrero de 2013, señalando que se dio lugar al cambio de disco duro y el cable de conexión, quedando registrado con el número de orden de servicio N° 4118157065. Agrega, que la denunciada al momento de analizar el requerimiento de la consumidora, señala que solamente pueden realizar la reparación del producto, y no así el cambio del mismo, en atención a que dicho cambio del producto sólo puede ser autorizado por el servicio técnico de la marca respectiva, y no así la tienda, razón por la cual para proceder al cambio del equipo

éste tenía que volver a presentar nuevamente alguna falla, no dando lugar finalmente al requerimiento del cambio de producto solicitado por doña Mabel Ortiz. Indica, que ante la falta de respuesta satisfactoria por parte de la denunciada, la consumidora concurre el día 11 de marzo de 2013, a estampar reclamo al SERNAC, el que confiere el correspondiente traslado a la denunciada, la que finalmente responde el día 19 de marzo de 2013, de forma insatisfactoria señalando principalmente que “(...) no es posible acceder de momento a la solicitud. Lo anterior, debido a que la Ley de Protección al Consumidor especifica que prevalecerá la garantía convencional del producto, por sobre la mínima Legal, en primera instancia”. Indica, que su parte estima absolutamente improcedentes los argumentos esgrimidos por la denunciada al momento de otorgar la respuesta señalada, ya que demuestran un desconocimiento cabal de las normas que establece la Ley N° 19.496, eludiendo toda responsabilidad en los hechos descritos. Por lo anterior, y atendido el hecho que se encuentran comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, indica que el SERNAC, ha decidido formular la presente denuncia, debido a la falta del deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando de paso, al propio mercado de la compraventa de aparatos electrónicos y de los derechos de los consumidores que operan bajo esta modalidad, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada. Señala como normas infringidas los artículos 20 letra c), 21 y 23 de la Ley N° 19.496, indicando que de las normas señaladas queda en evidencia que en la especie es absolutamente aplicable la garantía legal que ampara al consumidor y que concede el derecho a la opción de la reparación del producto, su cambio, o la restitución del precio pagado por el mismo. Agrega, que por tanto, la respuesta emanada por la empresa denunciada, es absolutamente improcedente, toda vez que la garantía legal se aplica con primacía a la convencional otorgada por el proveedor. Lo anterior, se ratifica, toda vez que los derechos establecidos en la Ley, son irrenunciables, por lo cual no puede el proveedor por medio de una garantía convencional limitar los derechos consagrados en la Ley N° 19.496. Agrega, que las normas de la Ley N° 19.496, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige, por eso la importancia que la Ley atribuye a la labor de los Tribunales de Justicia, encargados de sancionar conductas como la de autos, pues en la especie el único que puede reestablecer el equilibrio

jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta denunciada es éste tribunal. Asimismo, respecto a la supuesta prescripción de las acciones, en virtud a lo dispuesto en el artículo 26 inciso 2º de la Ley N° 19.496, y de lo expuesto, dado que el reclamo ingresado al SERNAC se efectúa con fecha 11 de marzo de 2013, y que la respuesta del proveedor fue con fecha 19 de marzo de 2013, y que las gestiones internas del presente caso en el servicio, concluyeron sólo el 21 de marzo de 2013, es que la suspensión es del todo aplicable en el caso de autos. En mérito de lo dispuesto en las normas descritas, solicita se condene a la empresa denunciada a pagar la multa equivalente a 50 UTM, por infracción al artículo 20 inciso 1º letra c) de la Ley N° 19.496, la multa de 50 UTM por infracción al artículo 12 y 50 UTM por infracción al artículo 23 del mismo cuerpo legal citado. Finalmente señala, que las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie. Por lo anterior, solicita se tenga por interpuesta la denuncia, se acoja en todas sus partes, condenando a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas al máximo de las multas contempladas en la Ley, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que, a fojas 28, rola agregada la certificación del receptor ad-hoc, de la notificación de la denuncia de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 24, a don RICARDO GONZALEZ NOVOA, representante legal de CENCOSUD RETAIL S.A.

Que, a fojas 40 y siguiente, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de don SEBASTIAN LIZANA SIERRA, en representación de la parte denunciada del SERNAC, y en rebeldía del representante de CENCOSUD RETAIL S.A.

La parte denunciante, ratifica su acción infraccional, solicitando se acoja en todas sus partes, elevando las multas al máximo y se condene en costas a la denunciada.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

No se rinde prueba testimonial. Sólo la parte compareciente rinde prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 42, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha denunciado a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, por infringir los artículos 20 letra c), 21 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, habiendo controversia en cuanto a si en la venta del bien, por parte del proveedor **CENCOSUD RETAIL S.A.**, a doña **MABEL ORTIZ PARRA**, causó o no menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien, es de cargo de la parte denunciante del SERNAC acreditarlo, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil. Así, era de su carga acreditar que la denunciada incurrió en infracción a la Ley N° 19.496. Lo anterior, en contraposición a lo señalado por la denunciante, en relación a que la responsabilidad derivada de las infracciones a la Ley N° 19.496, sería de carácter objetivo.

TERCERO: Que, la parte denunciante del SERNAC, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia simple de Formulario Único de Atención de Público del caso N° 6803556, y copia simple del traslado enviado a la denunciada con fecha 11 de marzo de 2013, que rolan a fojas 15 y siguientes de autos; **2.-** Copia simple de la respuesta emitida por la denunciada, con fecha 19 de marzo de 2013, que rola a fojas 19 del proceso; **3.-** Copia simple de Orden de Servicio N° 4118157065, emitida por el Servicio Técnico Samsung, solicitado con fecha 20 de febrero de 2013, que rola a fojas 20 de autos; **4.-** Copia simple del comprobante de ingreso de Caso de Sistema de Post Venta Servicio de Atención a Cliente Paris, solicitado con fecha 12 de febrero de 2013, que rola a fojas 21 del proceso; **5.-** Copia simple de Boleta Electrónica N° 75857665, de fecha 10 de enero de 2013, que rola a fojas 22 de autos; y **6.-** Copia simple de dos fallos condenatorios por hechos similares a los de autos, que rolan a fojas 30 y siguientes del proceso.

CUARTO: Que, la parte denunciada, no compareció a la audiencia de contestación, conciliación y prueba, quedando en rebeldía.

QUINTO: Que, de las alegaciones y defensas de los intervinientes, antecedentes y probanzas rendidas por las partes de autos, ha quedado establecido, a partir de la boleta electrónica acompañada a fojas 22, que con fecha 10 de enero de 2013, la consumidora compró un Notebook NP300E4C-A0, por la suma de \$282.179.- (doscientos ochenta y dos mil ciento setenta y nueve pesos), el que, según el instrumento de fojas 21, el día 12 de febrero de 2013, fue entregado a la tienda Paris por problemas en su inicio, y que con fecha 6 de marzo de 2013, fue devuelto por el

servicio técnico de la empresa Samsung, con las respectivas reparaciones, como consta en el documento de fojas 20 de autos.

SEXTO: Que, el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, dispone que: "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 o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad", y el artículo 21 inciso primero del mismo cuerpo legal dispone que: "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor". Por su parte el artículo 23 del mismo cuerpo legal citado señala 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 con 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".

SEPTIMO: Que, la Ley N° 19.496, ofrece al consumidor, cuando el producto no es apto para el fin para el cual natural o habitualmente se destina, el derecho a optar entre las siguientes alternativas, 1º) la reparación gratuita del bien defectuoso; 2º) la reposición del bien por otro; o 3º) la devolución de la cantidad pagada. De lo anteriormente expuesto, dicha garantía legal, tiene como fundamento la protección de la calidad o aptitud de la cosa, lo que dice relación con la idoneidad de la misma.

OCTAVO: Que, de acuerdo a los antecedentes de autos, ha quedado demostrado que el producto adquirido por la consumidora, no tuvo la idoneidad necesaria, y sufrió desperfectos, y aún, encontrándose la consumidora dentro del plazo establecido por la ley, para poder hacer uso de las alternativas que esta le otorga, no fue escuchada, cuando solicitó que el bien fuera cambiado por otro, sino que simplemente se le obligó a enviar el producto al Servicio Técnico.

NOVENO: Que es más, de la simple lectura del Informe emitido por el Servicio

Técnico Samsung, no se desprende de manera alguna que la falla que experimentó el bien adquirido por la consumidora, dijera relación con la mala manipulación del mismo por ésta, por lo que, la proveedora, debió permitir a la consumidora, ejercer el derecho consagrado en el artículo 21 de la Ley N° 19.496, y no simplemente argumentar como lo hizo en la carta de respuesta al requerimiento del Sernac.

DECIMO: Que, de esta forma, la denunciada con su actuar ha infringido precisamente los artículos 20 letra c), 21 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al vender un producto que con posterioridad presentó fallas, y además, por no respetar la garantía legal establecida en la ley, que otorgaba a la consumidora el derecho a solicitar el cambio del equipo, bien o producto.

UNDECIMO: Que, de las pruebas rendidas, y del análisis realizado cuyo valor probatorio se apreciará de acuerdo a las normas de la sana crítica, este Sentenciador acogerá la denuncia de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente Sentencia.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y el artículo 20, 21, 23, 24, 50, 58 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

Que, se **ACOGE**, la denuncia de foja 1 y siguientes, y se **CONDENA** a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, como infractor a lo dispuesto en los artículos 20 letra c), 21 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de 30 (Treinta) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal, con costas.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 4703 - 1 - 2013.

PRONUNCIADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. JUEZ.(S)

AUTORIZADA POR DOÑA CRISTINA RODRIGUEZ SALAS. SECRETARIA. (S)