SAN BERNARDO, veintitrés de Abril de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 23 y siguientes, doña **LAURA EUGENIA GARRIDO DIAZ,** dueña de casa, con domicilio en Barranquilla Nº 98, comuna de San Bernardo, interpone denuncia por infracción de la Ley del Consumidor, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.,** representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley Nº 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en calle Eyzaguirre Nº 650, piso 7º, de la comuna de San Bernardo, la que funda en que el día 28 de abril de 2012, alrededor de las 13.20 horas, se realiza la compra de un Notebook Samsung, cuyo valor fue de $499.990.- (cuatrocientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos). Esperó unos días para ver si lograba obtener el regalo de una multifuncional, acercándose el día 2 de mayo de 2012, a la tienda, alrededor de las 19.42 horas, para que fuera abierto por la misma tienda, todo esto respaldado por imágenes. Luego, el 6 de mayo de 2012, ingresa por primera vez al servicio técnico por tener una tecla quebrada, y le dijeron que fuera el día siguiente por encontrarse cerrado a las 20.25 horas. Regresa el día 7 de mayo de 2012, solicita el cambio del producto, pero le dijeron que perdió validez, pues correspondía al día 11 después de la compra o que fuera a Samsung, para que ellos le respondieran. Pregunta en Samsung y le manifestaron que PARIS es a quien le compra el producto. El computador es devuelto el día 17 de mayo de 2012. Por segunda vez el día 22 de junio, lo ingresa por fallas de programa, no presentando la barra de herramientas, se apaga la pantalla y al copiar y pegar se reinicia, la llaman de la tienda el día 29 de junio, para que retire el equipo, al llegar pregunta cuál sería la falla encontrada, donde le respondieron que no saben, sólo que se cambió la memoria RAM, por lo que le contesta qué con esa determinación, quién le asegura el arreglo de la falla que poseía y mientras es abierto por segunda vez no se haya dañado otra cosa. Todo esto en menos de dos meses, y todo pagado. Se pregunta entonces cuál es el término garantía, donde exige algo nuevo o la anulación de la compra. Señala como normas infringidas los artículos 3, 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas que establece la Ley, con costas.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

Que, a fojas 35, comparece doña NATALIA RECABAL GARRIDO, con domicilio en Barranquilla N° 98, Población Nueva San Bernardo, quien expresa que su tía doña LAURA GARRIDO DIAZ, es la dueña de la tarjeta CENCOSUD RETAIL S.A., y le dio poder notarial para tramitar la denuncia y demanda, ya que es la dueña del crédito y con el poder notarial que ella le dio, puede firmar todos los documentos del expediente, por lo que aclara, que los escritos de fojas 27 y 29, los firmó ella, ya que desconocía el trámite.

Que, a fojas 37, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor de turno del Tribunal, de la notificación de la denuncia y demanda de fojas 23 y siguientes y las resoluciones de fojas 26 y 35, a don FELIPE CASTELBLANCO RODRIGUEZ, representante legal de CENCOSUD RETAIL S.A.

Que, a fojas 51 y siguiente, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña NATALIA RECABAL GARRIDO, y de CENCOSUD RETAIL S.A., representado por don SEBASTIAN MORANDO HERRERA.

La parte denunciante y demandante, ratifica íntegramente la denuncia y demanda de autos.

La parte denunciada y demandada, contesta las acciones deducidas en su contra por escrito, solicitando que se tenga dicho escrito como parte integrante de la presente audiencia. Asimismo, en virtud de que la denunciante y demandante no se encuentra presente en la audiencia, como lo señala el artículo 51 de la Ley N° 19.496, y a su vez, comparece doña NATALIA RECABAL GARRIDO, en representación de la denunciante, en virtud a un mandato judicial suscrito entre las partes, acompañado a fojas 33 y 34 de autos, en el cual a fojas 33 vuelta, línea 6, señala "representarlo judicialmente...", siendo que la Ley N° 18.120, sobre comparecencia en juicio, en su artículo 2°, señala que el patrocinio y poder es otorgado a abogado habilitado o a estudiantes de derecho de 3° años de la Universidades que imparten la carrera y aceptada por el Ministerio de Educación. La persona que comparece en representación judicial de la denunciante y demandante no ha acreditado hasta la fecha su calidad de abogado o habilitado de derecho, no pudiendo representar judicialmente a la demandante de autos, por tanto solicita al tribunal declarar el entorpecimiento conforme a derecho,

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

Sólo se rinde prueba documental. Se formulan peticiones.

Que, a fojas 63 y siguientes, rola la sentencia incidental, mediante la cual se anula lo obrado en la audiencia de contestación conciliación y prueba, citando a las partes a una nueva audiencia.

Que, a fojas 77 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña CLAUDIA AGUILERA URIBE, en representación de la denunciante y demandante; y don SEBASTIAN MORANDO HERRERA, en representación de CENCOSUD RETAIL S.A.

La parte de doña Laura Garrido Díaz, ratifica la querella infraccional de fojas 23 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes con costas.

La parte denunciada y demandada, contesta las acciones mediante minuta escrita que rola a fojas 43 y siguientes de autos, señalando que respecto a la denuncia, esta debe ser rechazada en todas sus partes, por cuanto la denunciada compra un notebook de la marca Samsung, con fecha 28 de abril de 2012. Indica, que al realizar la compra y por políticas de la empresa, el equipo es revisado completamente, por el vendedor de la tienda y el cliente. Dicho procedimiento se realiza en esta oportunidad y el equipo es recibido a entera conformidad del cliente una vez revisado. Agrega, que con fecha 7 de mayo de 2012, fue llevado por el cliente al servicio técnico de su representada, ya que tenía fallas en una tecla (tecla suelta), es recibido bajo la orden N° 526655, y enviado al servicio técnico del fabricante, el cual lo rechazó, debido a que el desperfecto en la tecla fue producto de la manipulación inadecuada del cliente y por fallas de fabricación cubiertas por la garantía del fabricante, se le informa de este hecho a la cliente, quien lo retira del servicio técnico. Con posterioridad y bajo orden de trabajo N° 532305 se vuelve a recepcionar el equipo, ya que la cliente reclamaba porque un software externo (programa computacional) lo presentaba en las barras. El programa por el cual reclamaba la cliente, es el Software Autodesk AutoCAD, este es un programa de diseño asistido por computadora para dibujo en dos y tres dimensiones, desarrollado y comercializado por la empresa Autodesk, el cual su representada no comercializa, no viene incluido dentro del notebook Samsung adquirido por la Señora Garrido Díaz. Señala, que AutoCAD es un software reconocido a nivel

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

industriales. Desglosando su nombre, se encuentra que Auto hace referencia a la empresa creadora del software, Autodesk, y CAD a diseño asistido por computadora. Asimismo señala, la inexistencia de infracción a la Ley Nº 19.496, por parte de su representada, por cuanto no se ha configurado incumplimiento alguno por su parte, ya que claramente no puede haber actuado negligentemente en los términos del artículo 23 de la Ley Nº 19.496, por cuanto ha cumplido efectivamente con los protocolos, cumpliendo con la entrega efectiva de ambos productos. Por el contrario, es la propia denunciante quien ha tratado de aprovecharse de una situación aparentemente inexistente (presunto incumplimiento de garantía), para obtener un beneficio monetario que no le corresponde, ya que es la propia clienta la que instala un software al equipo el cual no es comercializado por su representada, por lo que no puede tener responsabilidad en el funcionamiento de este. En el caso del desperfecto del teclado este se originó por una manipulación inadecuada y no por responsabilidad de su representada. Agrega, que las normas y principios generales del derecho repudian a quien, sin fundamentos plausibles y que escondidos bajo la denominación de "indemnización de perjuicios", con un ánimo de lucro, ejercen este tipo de acciones. Este es, sin duda, el caso de autos. Indica, que de la narración precedente de los hechos y de la prueba, que se rendirá en la oportunidad procesal correspondiente, no se desprende comportamiento negligente del proveedor y menos aún comportamientos que graven o afecten los derechos reconocidos y otorgados por la leyes al demandante. También agrega que en atención a lo dicho anteriormente, al no ser responsable su representada de infracción alguna, rechaza la existencia de los perjuicios demandados y del supuesto incumplimiento de servicios, por lo que la actora deberá ser extremadamente cuidadosa en acreditarlos. Además indica, que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2314 del Código Civil, para que exista obligación de indemnizar perjuicios, es necesario que concurran copulativamente un hecho ilícito, que debe ser culpable o doloso, un perjuicio económico y una relación causal entre el primero y el segundo que haga que el daño sea consecuencia directa e inmediata de éste. De esta forma, y no existiendo esa relación causal no factor de imputación de daño, su representada no es parte en el contrato ni la obligada a su cumplimiento, por lo que la demanda

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL 2° SECRETARIO SAN BERNARDO

ser declarada por el tribunal, procediendo según lo dispuesto en el artículo 50 letra E de la Ley Nº 19.496.

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

No se rindió prueba testimonial. Se rindió prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 84, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS. OBJECION DE DOCUMENTOS.-

PRIMERO: Que, a fojas 81 y 82, la parte denunciada y demandada objetó los documentos consistentes en Fotografías rolantes a fojas 18 a 20 de autos, por falta de integridad y por no empecerles al juicio, no constando que sean del producto con desperfectos del cual se disputa en juicio, tampoco que sea en la tienda de su representada y que presente algunas fallas al ver las fotografías, no teniendo relevancia en el juicio. Además objetó las boletas de honorarios rolantes a fojas 22, la cual no le empece, atendido a que fue girada a nombre de un tercero que no es parte en el juicio, doña Natalia Recabal, siendo que la denunciante en estos autos es doña Laura Eugenia Garrido Díaz. Además objetó el informe técnico acompañado en la presente audiencia por la parte contraria, atendido a que este carece de autenticidad, integridad y no empece al juicio, por cuanto la contraria acompaña 2 hojas de carta impresas en una impresora tradicional sin logo de ninguna empresa y sin firma de ningún técnico o persona certificada, calificada para poder realizar el respectivo informe, a mayor abundamiento, solamente se leen características técnicas de un software que no tiene relevancia en autos atendido a que es ajeno al que viene incluido en el equipo y se instala de manera particular por el usuario, por tanto, solicitó tener por objetados los documentos señalados, y no considerarlos en juicio. Finalmente agregó, que la denunciante, no acompañó en la oportunidad procesal correspondiente los documentos rolantes a fojas 33, 34, 49 y 50 de autos, por tanto solicitó no considerarlos como documentos integrantes de autos al momento de dictar sentencia.

SEGUNDO: Que, a fojas 82 y 83, la parte denunciante y demandante, evacuó el

veinte y dos

3.- Fotocopias de dos comprobantes de pago, de fecha 5 y 14 de mayo de 2012, por las suma de $200.000.-, y $280.330.- respectivamente, y de un estado de cuenta de la denunciante y demandante, emitido por la denunciada, que rolan a fojas 2 de autos; **4.-** Fotocopias de dos comprobantes de pago, de fecha 11 y 16 de Abril de 2012, por las suma de $200.000.-, y $116.540.- respectivamente, y de un estado de cuenta de la denunciante y demandante, emitido por la denunciada, que rolan a fojas 3 del proceso; **5.-** Fotocopias del Estado de Cuenta Mas Paris de la denunciante y demandante con fecha de vencimiento 1 de junio de 2012, que rola a fojas 4 de autos; **6.-** Fotocopia de estados de cuenta Mas Paris de la denunciada y demandada, y comprobantes de pago, que rola a fojas 5 y 6 del proceso; **7.-** Fotocopia de Solicitud de Emisión de Guía de Despacho, Nº 2216985, que rola a fojas 7 de autos; **8.-** Consulta de Transacciones de Venta, Tarjeta Mas Paris, que rola a fojas 8 del proceso; **9.-** Fotocopias de Guías de Despacho Nº 33894085 y Nº 33894317, emitidas por Cencosud Retail S.A., que rolan a fojas 9 y 10 de autos; **10.-** Copia simple de correo electrónico de fecha 28 de junio de 2012, a doña Solange Mora Pino, que rola a fojas 11 del proceso; **11.-** Fotocopias de Guías de Despacho Nº 0613848, Nº 0613848 y Nº 0607829, emitidas por EDAPI S.A., que rolan a fojas 12 y siguientes de autos; **12.-** Formulario de atención de público, Sernac, Facilita, Caso Nº 6230236, que rola a fojas 16 del proceso; **13.-** Carta de don Erick Quiroz Bascur, Gerencia Clientes Paris, al requerimiento efectuado por el Sernac, que rola a fojas 17 de autos; **14.-** Set de 3 fotografías digitales, que rolan a fojas 18 y siguientes del proceso; **15.-** Fotocopia de Registro de Gestión de Calidad, Informe Técnico Código RE-CR-004, emitido por EDAPI, que rola a fojas 21 de autos; **16.-** Fotocopia de boleta de Honorarios Nº 0185434, emitida por don CLAUDIO ALFONSO ORTIZ CERDA, Notario Público, que rola a fojas 22 del proceso; y **17.-** Informe de Requerimiento de Autodesk AutoCad, que rola a fojas 73 y siguientes de autos.-

2º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

UNDECIMO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió prueba documental, consistente en un Informe de la Garantía Samsung, que rola a fojas 75 y 76 de autos.

DUODECIMO: Que, de las alegaciones y defensas de los intervinientes, antecedentes y probanzas rendidas por las partes de autos, ha quedado establecido que el día 28 de abril de 2012, la denunciante, doña **LAURA EUGENIA** [illegible] **CENCOSUD RETAIL S.A.** ubicado

75854037, que rola agregada a foja 1 de autos, y que, dicho producto sufrió desperfectos y fue ingresado en una primera ocasión al Servicio Técnico, EDAPI, con fecha 11 de mayo de 2012, mediante orden de trabajo N° 526655, por tener la tecla "F2" suelta, siendo el equipo devuelto sin solución a la falla, por cuanto, ésta no se encontraba cubierta por la garantía Samsung. Posteriormente, fecha 22 de junio de 2012, mediante Orden de Trabajo N° 532305, el equipo es ingresado nuevamente al Servicio Técnico ODEPI, por cuanto la cliente indicó que el programa Autocad no presenta barra de herramientas, se apagaba la pantalla y al copiar o pegar se reinicia, tras la revisión se diagnosticó que "Equipo enciende e inicializa. Se detectan bloqueos en sistema operativo y reinicios en forma aleatoria. Se detecta falla de 1 módulo de memoria RAM (no supera Test). El disco duro no presentó fallas. Ac Adapter sin problemas", asimismo se señala como solución "Nota: Autocad no es una aplicación desarrollada por Samsung. Se realizó cambio de módulo de memoria RAM y mantención general por garantía Samsung". Lo anterior, consta en el Registro de Gestión de Calidad de fojas 21 de autos, acompañado por la propia parte denunciante y demandante.

Asimismo, de la prueba rendida en autos, especialmente la "Información de Garantía Samsung", que rola a fojas 75 y 76 de autos, en donde se señala dentro de las exclusiones de la garantía "Defectos técnicos derivados de problemas en la instalación incorrecta del producto. Modificación del Sofware original del Producto". Además respecto de las Garantías de Notebooks y Netbooks, se señala que "Virus, problemas de Software, actualizaciones, recuperación de sistema, etc., no están cubiertas por la garantía Samsung Electrónica Chile Ltda."

DECIMO TERCERO: Que, atendido lo anterior, es posible concluir, primero que respecto a la falla que se produjo en la tecla "F2" del producto si esta se debe a la manipulación de la cliente o a deficiencias del mismo equipo, por lo que la denuncia a este respecto será rechazada. Segundo, que en cuanto al problema con la instalación y funcionamiento del programa "Autodesk AutoCad", es imposible a esta Sentenciadora, a partir de los medios de prueba aportados por las partes, determinar, si las fallas de dicho programa, en cuanto a su instalación, ejecución y las consecuencias que producen en el equipo se deben a la incompatibilidad del mismo con el equipo o deficiencias del equipo, no pudiendo determinarse

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

esta Sentenciadora rechazará la denuncia de fojas 23 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

Cabe señalar que la carga de la prueba no fue satisfecha por la parte denunciante, siendo de su cargo hacerlo.

III.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO CUARTO: Que, en el primer otrosí de la presentación de foja 23 y siguientes, doña **LAURA EUGENIA GARRIDO DIAZ,** dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.,** a fin de que sea condenada a pagar la suma de $800.000.- (ochocientos mil pesos), por concepto de daños y perjuicios.

DECIMO QUINTO: Que, a fojas 37, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor de turno del Tribunal, de la notificación de la denuncia y demanda de fojas 23 y siguientes y las resoluciones de fojas 26 y 35, a don FELIPE CASTELBLANCO RODRIGUEZ, representante legal de CENCOSUD RETAIL S.A.

DECIMO SEXTO: Que, en atención a lo expuesto en la parte contravencional, la demanda interpuesta por doña **LAURA EUGENIA GARRIDO DIAZ**, será rechazada en todas sus partes, pues, no logró establecer la relación de causalidad, entre la infracción que no acreditó y el daño que dice haber sufrido.

DECIMO SEPTIMO: Que, estimando esta Sentenciadora que la parte denunciante y demandante, tenía motivos plausibles para litigar, rechazará la petición de la parte demandada, de declarar como temerarias las acciones interpuestas en su contra.

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 lo dispuesto en la Ley Nº 19.496,

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA**N las objeciones de documentos formuladas a fojas 81 y 82 de autos, por la parte de CENCOSUD RETAILL S.A.;

II.- Que, se **RECHAZA** la denuncia de fojas 23 y siguientes de autos, por [illegible] en que se fundamenta.

IV.- Que, no se declaran temerarias las acciones interpuestas por la denunciante y demandante.

V.- Que, no se condena en costas a la denunciante y demandante, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° **5758 - 1 - 2012.-**

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

AUTORIZADA POR MAURICIO CISTERNA SALVO, SECRETARIO.

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

Sab

fs. ciento trece/113

San Miguel, siete de agosto del año dos mil trece.

Vistos:

El mérito del certificado de fojas 112 y lo dispuesto en los artículos 200 y 201 del Código de Procedimiento Civil, **se declara desierto** el recurso de apelación deducido a fojas 96, en contra de la resolución de fecha veintitrés de abril del año dos mil trece, escrita a fojas 86, y que fuera concedido a fojas 104.

Devuélvase.

N° 1363-2013 civ.

Pronunciada por la Ministra señora Carmen Rivas González, Ministra Suplente señora Carmen Gloria Escanilla Pérez y Abogado Integrante señor Manuel Hazbún Comandari.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 25 de Noviembre de 2013

En San Miguel, a siete de agosto del año dos mil trece, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO