

Es Copia Fiel de su Original.
ARICA, 04 DIC 2017
SECRETARIA

Y Oscar Zúñiga
Repudioso 343
Aure

Causa Rol N° 1065 (IT)

Arica, veinte de Noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS

A fojas 1, **Alexander Rodrigo Morales Condori**, estudiante, Cédula Nacional de Identidad N° 19.149.157-2, con domicilio en Comandante Robles N° 3762, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.** cuyo nombre de fantasía corresponde a **"TIENDAS PARIS"**, empresa comercial, Rol Único Tributario N° 81.201.000-K, representada para éstos efectos por Marcela Cerda Sánchez, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica, por las eventuales infracciones a la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que con fecha 06 de Abril de 2016, compró en la tienda Almacenes Paris un notebook marca LENOVO modelo IDEAPAD 500, por la suma de \$ 579.990.

Que el equipo funcionó sin problemas los tres primeros meses, pero después el aparato evidenció un desperfecto, presentando lentitud al abrir navegadores o al abrir un documento simple como office, también parecía que tenía piezas sueltas en su interior, además se sobrecalentaba.

Cuando las fallas del equipo no lo dejaban trabajar, acude a la tienda con fecha 17 de Octubre de 2016, ingresando el notebook al servicio técnico, llamándolo 20 días después para que retirara el equipo, al revisarlo, el problema de la pieza suelta no se había solucionado, informando de inmediato la situación, indicándole que tenía dos opciones, llevárselo en ese estado o reingresar el equipo y esperar nuevamente 20 días. Ante lo cual decide llevárselo.

El 19 de Diciembre de 2016, se presenta nuevamente en la tienda, ingresando el equipo al servicio técnico, ya que los problemas se volvieron a presentar.

Transcurrido 20 días, consulta el estado del equipo, señalándole que debía consultar en unos días más. Después de 05 días, consulta por el equipo, explicándole que había sido embarcado a Arica, tardándose en definitiva más de 20 días.

Señala que utilizó el equipo unos meses, pero al poco tiempo, aparecen los mismos problemas, por lo que acude por tercera vez a la tienda Paris con fecha 05

RECEPTOR AD-100

ARIEL PARADA JIMÉNEZ
3er. Juzgado Policía Local ARICA

65-01
05/12/17

de Abril de 2017, para ingresarlo al servicio técnico, solicitando el cambio del equipo, explicándole que era aplicable la garantía porque se extendía el plazo según el tiempo que haya estado en el servicio técnico y que si el servicio técnico no encontraba una solución era aplicable el cambio o devolución de dinero.

Transcurrido 20 días lo llaman informándole que pasara a retirar el notebook, donde advierte que aún mantenía la pieza suelta.

El día 02 de Agosto de 2017, concurre a las oficinas del SERNAC e interpone un reclamo en contra de la empresa denunciada.

Al tenor de los hechos descritos, la denunciada ha cometido infracción a los artículos 3 letra b), e), 12, 20 letras c), e), 21, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En virtud de lo expuesto, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL**, cuyo nombre de fantasía corresponde a "**TIENDAS PARIS**", ya individualizada, acogerla a tramitación y en definitiva condenarla al máximo de las multas establecidas en la ley, con expresa condena en costas.

En el mismo acto, interpone acción civil de indemnización de perjuicios en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.** cuyo nombre de fantasía corresponde a "**TIENDAS PARIS**", empresa comercial, Rol Único Tributario N° 81.201.000-K, representada para éstos efectos por Marcela Cerda Sánchez, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica, en especial por: 1) **Daño emergente**, que corresponde a un valor de \$ 579.990.- que corresponde al valor pagado por el notebook; 2) **Daño Moral** por la suma de \$ 500.000.- por las molestias y tiempo invertido en ir constantemente a la tienda Paris y en SERNAC y por la impotencia y angustia sufrida ante la negativa de la tienda de efectuar el cambio del equipo.

En virtud de lo anterior, solicita al Tribunal tener por interpuesta la acción civil de indemnización de perjuicios en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.** cuyo nombre de fantasía corresponde a "**TIENDAS PARIS**", ya individualizada, acogerla a tramitación y condenarla al pago de \$1.079.990, más intereses, reajustes desde la presentación de la demanda y las costas de la causa.

A fojas 11, el Tribunal tuvo por interpuestas ambas acciones y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 16 de Octubre de 2017, a las 10:00 horas.

A fojas 13, consta el atestado de la Receptora del Tribunal que certifica haber notificado personalmente ambas acciones al representante legal de Cencosud Retail S.A., Tiendas Paris, Marcela Cerda Sánchez.

Es Copia Fiel de su Original
ARICA, 04 DIC. 2017
SECRETARIA

A fojas 14, el Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica y Parinacota se hace parte en la presente causa.

A fojas 32, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la **asistencia** de la parte denunciante, Alexander Rodrigo Morales Condori, representada por la Abogada Yasna Zepeda y la postulante a la Corporación de Asistencia Judicial, Gabriela Meza Hernández individualizados en autos y la asistencia de la parte denunciada de CENCOSUD RETAIL S.A Representada por el Abogado Dario Santander Herrera individualizado en autos.-

La Parte Denunciada y demandada civilmente, viene en contestar por escrito las acciones deducidas en autos, solicitando que se tenga como parte integrante de esta audiencia, interponiendo como excepción previa la de prescripción de la acción impetrada y en subsidio para el caso que no fuera acogida, vengo en contestar la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando el absoluto rechazo de todas las acciones deducidas con costas.-

El Tribunal tiene por interpuesta la excepción de prescripción confiriendo traslado y por contestada ambas acciones.

La parte denunciante y demandante civil y Sernac, se reservan el derecho de evacuar el traslado conferido dentro del tercer día.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ellas los siguiente:

1. Efectividad de los hechos denunciados .-
2. Monto y Naturaleza de los daños.-
3. Efectividad de encontrarse prescrita las acciones deducidas en autos. -

Las partes comparecientes se dan por notificadas de esta resolución.

La parte denunciante infraccional y demandante civil rinde a fojas 32, la testimonial de María Ruth Mamani Mamani, cedula nacional de identidad N°14.639.993-2 Soltera, Domiciliada Eugenio Guerra N°0480 de Arica, Estudiante, quién previamente expone;

"El 06 de Abril del 2016 Alexander compró un notebook de marca Lenovo en las Tiendas París, con un valor de \$579.990 el al comprar el computador los tres primeros meses trabaja bien el equipo, pero después comenzó a tener fallas dentro de las cuales lento, se sobre calentaba, se pegaba y los programas se utilizaban con dificultad y es por eso que fue a París el 17 de Octubre lo enviaron al Servicio Técnico en esa ocasión Alexander, les dijo las fallas que tenía además de tener

Es Copia FID de su Original
04 DIC. 2017
ARICA,.....
SECRETARIA

una pieza suelta, transcurrió 20 días el computador llegó y la pieza que estaba suelta aún seguía suelta el dejó constancia sobre eso, pasado los días el computador comenzó a tener las mismas fallas desde un comienzo de ahí el 19 de Diciembre volvió a entrar al Servicio Técnico pasado las 20 días se puso en contacto con la tienda y le dijeron que el computador aún no ingresaba al Servicio Técnico, cinco días después volvió a contactarse con las Tiendas París y le informaron que el equipo lo habían enviado a Arica, luego de tres días más recién fue Alexander a recoger su computador, ósea al final fueron 28 días en lo que se demoraron en reparar por segunda vez el computador, luego de esto el 05 de Abril volvió al Servicio Técnico porque el equipo seguía con las mismas fallas y aún persistía con la pieza suelta, en el interior del equipo, en esta ocasión transcurrieron 20 días al volver Alexander recogió el equipo y dentro del examen que le hicieron al equipo recién tomaron en cuenta la pieza suelta en el interior del equipo, además le aconsejaron que acudiera a Sernac, después de eso el computador seguía fallando y el 02 de Agosto del 2017, Alexander decidió acudir a Sernac, para poner una queja el 09 de Agosto París respondió que no podía ser acogida, ya que se encontraba dentro de la garantía convencional, por lo que no se le podía devolver el dinero y menos cambiar el equipo, a menos que el Servicio Técnico no pudiera arreglarlo."

A fojas 35, la testimonial de Nicol Camila Díaz Tupa, cedula nacional de identidad N°18.787.184-0, soltera, domiciliada Rigoberto Letelier N°4194 de Arica, estudiante, quien expone;

"Me enteré de esto es porque estuve presente la segunda vez que él fue a retirar el equipo después de los 20 días, él va a ver si es que el equipo está listo ya que había pasado el tiempo prometido, luego de eso le dijeron que aún no estaba listo, que no ha ingresado al Servicio Técnico, entonces le dijeron que llamara en unos días más y él llamó al 5° día y le dijeron que estaba siendo embarcado para Arica, y al tercer día lo llamarón para que pasará a retirarlo, cuando se lo entregaron el producto tenía sus desperfectos ya que tenía una pieza suelta y la seguía teniendo, seguía funcionando lento, la batería no duraba lo que tenía que durar y lento en todo.

Después cuando le entregaron el producto fue de nuevo a la Empresa ya que la pieza que estaba rota seguía en las mismas condiciones, le dijeron que lo podía llevar o ingresarlo al Servicio Técnico, pero él se lo llevo ya que necesitaba hacer

Es Copia Fiel de su Original
ARICA,..... 04 DIC. 2017
SECRETARIA


los trabajos, después lo volvió a ingresar por tercera vez el 05 de Abril del 2017, ahí pasaron los 20 días y ya las fallas eran totales ya que no le funcionaba nada.

Lo que siempre le decían en París que fuera a Sernac a conversar sobre las fallas, acudió el 02 de Agosto donde puso el reclamo de la falla y todo lo que tenía que ver con las fallas y París respondió el 09 de Agosto diciendo que no acogió el reclamo."

La parte denunciada y demanda civil no rinde prueba testimonial.

Prueba Documental de la parte denunciante con citación

La parte denunciante infraccional y demandante civil acompaña los siguientes documentos, con citación:

- 1.- Formulario de reclamos efectuados en Sernac N° Caso R2017O1643254 de fecha 02 de Agosto de 2017, que rola a fojas 5.
- 2.- Carta de respuesta de la Empresa denunciada de fecha 09 de Agosto de 2017, que rola a fojas 6.
- 3.- Copia de boleta de compra N°496329400 de fecha 06 de Abril de 2016 que rola a fojas 7.
- 4.- Copia de orden de Servicio Técnico N°7024160973 de fecha 17 de Octubre de 2016 que rola a fojas 8.
- 5.- Copia de comprobante de ingreso de producto a servicio y atención a clientes París N° caso 1151571001 de fecha 19 de Diciembre de 2016, que rola a fojas 9.
- 6.- Copia de comprobante de ingreso del producto al Servicio de Atención al Cliente París N° caso 1180169821, de fecha 05 de Abril de 2017 que rola a fojas 10.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos en la forma solicitada.

La parte denunciada Infraccional y demanda civil no rinde prueba testimonial.

A fojas 38, el SERNAC evacua traslado.

A fojas 47, el Tribunal ordenó, "Autos para Fallo".

CONSIDERANDO

Primero: Que la denuncia infraccional y acción civil de indemnización de perjuicios de fojas 1; los medios de prueba rendidos por la parte denunciante infraccional y demandante civil de Alexander Rodrigo Morales Condori, en la audiencia de contestación, conciliación de , permiten al Tribunal llegar a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados y la acción infraccional de la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.** cuyo nombre de fantasía corresponde a **"TIENDAS PARIS"**, en el cumplimiento de cambiar el notebook LENOVO modelo IDEAPAD 500, por el cual el consumidor pagó la suma total de \$ 579.990, infringiendo con ello el artículo

Es Copia Fiel de su Original.
ARICA, 07 DIC 2017
SECRETARIA

20 letras c) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que señala expresamente **"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."

Segundo: Que, a fs. 32 la parte denunciada infraccional y demandada civil interpuso excepción de prescripción, la que el Tribunal tuvo por interpuesta confirmando traslado.

Tercero: Que la parte denunciante Infraccional y demandante civil evacua traslado señalando que los argumentos son improcedentes ya que el inciso 1° del artículo 26 de la Ley N° 19.496, establece que:" Las acciones que persigan responsabilidad convencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva", así las cosas, el lapso de tiempo se debe computar desde que el denunciante exigió el cambio del producto, y le fue negado por el proveedor, esto es, desde el 5 de abril de 2017, fecha que fue ingresado por tercera vez al servicio técnico y que la presentación de la denuncia ante este Juzgado ha interrumpido la prescripción, por lo que este sentenciador rechazará la excepción de prescripción.

Cuarto: Como consecuencia de lo señalado en el considerando anterior, el sentenciador deberá acoger en la etapa resolutive de ésta sentencia la querrela infraccional interpuesta a fojas 1 de autos y la acción civil de indemnización de perjuicios hasta un monto de \$579.990 que corresponde al daño emergente, rechazándose las demás pretensiones, no acreditadas en la etapa procesal correspondiente.

Quinto: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana critica.

Es Copia Fiel de su Original
ARICA, 04 DIC 2017
SECRETARIA


RESUELVO:

EN CUANTO A LA EXCEPCION DE PRESCRIPCCION

1.- **SE RECHAZA** la excepción de prescripción interpuesta por la parte denunciada infraccional y demandada civil, por no concurrir los presupuestos legales establecidos en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRAACCIONAL.

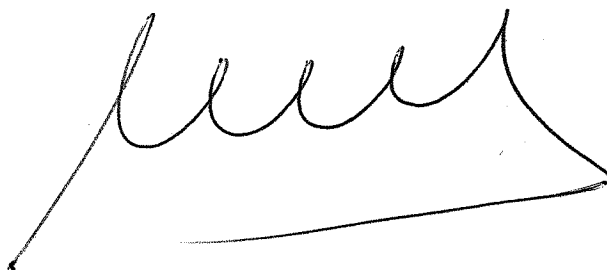
2- **SE ACOGE** la acción infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.** cuyo nombre de fantasía corresponde a **"TIENDAS PARIS**, ya individualizada, representada para éstos efectos por Marcela Cerda Sánchez, en cuanto se condena al pago de una multa ascendente a **TRES Unidades Tributarias Mensuales**, por el no cumplimiento de cambiar el notebook LENOVO modelo IDEAPAD 500, infringiendo con ello los artículos 20, letra c) y 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.

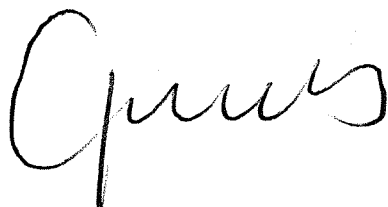
3.- **SE ACOGE** la acción civil de indemnización de perjuicios en cuanto se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.** cuyo nombre de fantasía corresponde a **"TIENDAS PARIS** al pago a la actor civil **Alexander Rodrigo Morales Condori** la suma de \$579.990, que corresponde al valor del notebook LENOVO modelo IDEAPAD 500, rechazándose las demás pretensiones, suma que deberá ser reajustada en la misma variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la demanda y la fecha real y efectiva de su pagó, según liquidación que deberá efectuar la Secretaría del Tribunal, más intereses, reajustes y las costas de la causa.

4.- No se condena al pago de las costas de la causa a las partes.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica y Parinacota, Notifíquese y Archívese.



Sentencia pronunciada por Ángela Soto Calle, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.//



Es Copia Fiel de su Original
ARICA, 04.DIC.2017
SECRETARIA
