

Primer Juzgado de Policía Local

Osorno

Of. N°

2665

Osorno: 11 de Julio del 2017.

Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de la sentencia dictada en causa rol N° 1130-17(VM), caratulada " Maldonado c/ Falabella Retail S.A", Ley Protección del Consumidor. Sentencia no apelada.

Saluda atentamente a Ud.

MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.

Juez Titular.

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE.

Secretario Abogado.



AL

SERNAC DÉCIMA REGIÓN DE LOS LAGOS

PUERTO MONTT

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	
RECIBIDA	
PTO. MONTT	
RUT:	
FONO:	17 JUL 2017

Osorno, a diecisiete de Abril del dos mil diecisiete.

A fojas 5 y siguientes, don LUIS MARCELO MALDONADO SOTO, empleado, domiciliado en calle Brasil N° 796, Osorno, , interpone querrela infraccional en contra de FALABELLA RETAIL S.A, empresa del giro de su denominación, domiciliada en calle Ramírez 840, Osorno, representada por su jefe de sucursal, don Juan Pablo Vargas Cofre, del mismo domicilio, por los hechos y el derecho que seguidamente expone. Señala que en su calidad de cliente de Falabella Retail S.A. acudió a la tienda de la ciudad de Osorno, con fecha 20 de Agosto del 2016 en la finalidad de adquirir un televisor que necesitaba para su hogar. Así que se decidió por un televisor LCD 46 A SAMSUNG, el cual tenía un valor de lista de \$ 469.990, pero que era ofrecido a una tentadora oferta de \$ 329.000. Ante dicha oferta, que era muy conveniente, procedió a adquirir el mentado televisor. Llevado el televisor debidamente embalado a su domicilio procedió a instalarlo junto a sus hijas y pudo constatar que el televisor que recibió presentaba un "asterisco" en la parte superior izquierda de la pantalla que no permitía ver con nitidez las imágenes que se exhiben a través del mismo como lo pudo apreciar al momento de la compra, lo que claramente evidenciaba una falla del producto adquirido. En virtud de lo anterior, se acercó a la tienda el día lunes 22 de Agosto del 2016, donde le comentó al vendedor que al prender el televisor presentaba la falla que ya ha señalado y le dijeron que ese televisor tenía un golpe y lo pasó con el jefe de ventas señor Cristián Mansilla(quien firmó la hoja de ingreso al servicio técnico), y le dijo que lo enviarían al servicio técnico para su revisión. Con fecha 30 de Agosto concurrió a Falabella a consultar por su televisor y ahí lo atendió otro jefe de ventas y le dijo que efectivamente el televisor estaba quebrado y que no había nada que hacer. Sin embargo nunca ha recibido un informe por escrito el servicio técnico por el televisor que les había comprado. Dos semanas después nuevamente se acercó a la tienda y no ha recibido respuesta alguna por parte de la empresa y obviamente jamás lo han llamado para recibir algún tipo de explicación. Hace presente a Us, que el televisor llegó a su casa con la falla que indico en el presente líbello. Luego, con fecha 02 de Septiembre del 2016 presentó al correspondiente reclamo al Sernac mediante número de caso R2016W1047522, el que fue cerrado por dicho servicio, por la nula respuesta de la empresa querrelada, la que parece tiene por norma no responderle a los clientes y menos al Sernac, todo ello según comunicaciones que se acompañan a esta presentación. Agrega que hace aproximadamente una mes atrás, lo llamó una vendedora(jefa de sección mujer), para ofrecerle un televisor que tenía un descuento de

testigos

22-

\$ 300.000 y se lo dejaban en \$ 249.000, afirmando que la tentadora oferta era por algunos televisores no se encontraban en buen estado- y por eso se han negado sistemáticamente a emitir cualquier respuesta o hacerse responsable de estos hechos, perjudicándolo abiertamente como consumidor. El Derecho: El art. 1° de Ley 19.496 que señala” la presente Ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor”, “ se entenderá por consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios” el numeral segundo del mismo artículo; el art. 2 inciso 1 letra A, el art. 3° letra b, y el art. 20. Que los hechos relatados claramente constituyen una infracción y violación a las normas citadas y así deberá ser declarado por el Tribunal de Ss., toda vez que Falabella Retail ha vulnerado las normas citadas, en especial los art. 23 en relación al artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, toda vez que se le vendió un producto que por fallas o deficiencias en su calidad no ha sido apto para el uso o consumo que le pretendía dar al televisor adquirido a dicha empresa. Por tanto, en mérito de lo expuesto y disposiciones legales invocadas y aplicables a Us. ruego tener por interpuesta querrela infraccional en contra de FALABELLA RETAIL S.A, sucursal Osorno, representada por su agente don JUAN PABLO VARGAS COFRE, del giro de su denominación, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogéndola en todas sus partes, sin perjuicio de la responsabilidad civil acción que se deduce en un otrosí, y condenar a la demandada al pago máximo de las multas que estipula la Ley por la o las infracciones denunciadas o lo que SS. estime pertinente, conforme al mérito del proceso y sin detrimento de la reincidencia que pudiese confluir en contra de la querellada, por otras infracciones a que haya sido condenada, con apego a lo que expresa el art. 24 de la Ley N° 19.496

En el primer otrosí, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada legalmente por don JUAN PABLO VARGAS COFRÉ, reclamando la suma de \$ 329.000 por daño emergente, más \$ 5000.000 por daño moral, más reajustes e intereses, con costas. En el segundo otrosí, acompaña documentos. En el tercer otrosí: se tenga presente que actuará personalmente.

A fojas 15, con fecha 13 de Marzo de 2017, la parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

Utiñes - 23-

A fojas 14 con fecha 7 de Febrero del 2017 se certifica notificación de querrela y demanda civil, al representante legal de la querellada y demandada civil.

A fojas 16 y siguientes, con fecha 13 de Marzo de 2017, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con la sola asistencia de la parte querellante y demandante civil, quien ratifica la querrela y demanda civil de fs. 5 y sgtes., así como los documentos los documentos acompañado a fojas 1 y sgtes, compareciendo además sus testigos que se individualizan, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse atendida la rebeldía de la parte querellada y demandada civil y recibíendose la causa a prueba.

A fojas 19, con fecha 23 de Marzo de 2017, se cita a las partes a oír sentencia.

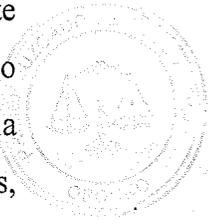
CONSIDERANDO:

I.- PRIMERO: EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

A fojas 5 y siguientes, don LUIS MARCELO MALDONADO SOTO, empleado, domiciliado en calle Brasil N° 796, Osorno, interpone querrela infraccional en contra de FALABELLA RETAIL S.A, empresa del giro de su denominación, domiciliada en calle Ramírez 840, Osorno, representada por su jefe de sucursal, don Juan Pablo Vargas Cofre, del mismo domicilio, por los hechos y el derecho que seguidamente expone. Señala que en su calidad de cliente de Falabella Retail S.A. acudió a la tienda de la ciudad de Osorno, con fecha 20 de Agosto del 2016 en la finalidad de adquirir un televisor que necesitaba para su hogar. Así que se decidió por un televisor LCD 46 A SAMSUNG, el cual tenía un valor de lista de \$ 469.990, pero que era ofrecido a una tentadora oferta de \$ 329.000. Ante dicha oferta, que era muy conveniente, procedió a adquirir el mentado televisor. Llevado el televisor debidamente embalado a su domicilio procedió a instalarlo junto a sus hijas y pudo constatar que el televisor que recibió presentaba un "asterisco" en la parte superior izquierda de la pantalla que no permitía ver con nitidez las imágenes que se exhiben a través del mismo como lo pudo apreciar al momento de la compra, lo que claramente evidenciaba una falla del producto adquirido. En virtud de lo anterior, se acercó a la tienda el día lunes 22 de Agosto del 2016, donde le comentó al vendedor que al prender el televisor presentaba la falla que ya ha señalado y le dijeron que ese televisor tenía un golpe y lo pasó con el jefe de ventas señor Cristián Mansilla (quien firmó la hoja de ingreso al servicio técnico), y le dijo que lo enviarían al servicio técnico para su revisión. Con

centro 74

fecha 30 de Agosto concurrió a Falabella a consultar por su televisor y ahí lo atendió otro jefe de ventas y le dijo que efectivamente el televisor estaba quebrado y que no había nada que hacer. Sin embargo nunca ha recibido un informe por escrito el servicio técnico por el televisor que les había comprado. Dos semanas después nuevamente se acercó a la tienda y no ha recibido respuesta alguna por parte de la empresa y obviamente jamás lo han llamado para recibir algún tipo de explicación. Hace presente a Us, que el televisor llegó a su casa con la falla que indico en el presente líbello. Luego, con fecha 02 de Septiembre del 2016 presentó al correspondiente reclamo al Sernac mediante número de caso R2016W1047522, el que fue cerrado por dicho servicio por la nula respuesta de la empresa querellada, la que parece tiene por norma no responderle a los clientes y menos al Sernac, todo ello según comunicaciones que se acompañan a esta presentación. Agrega que hace aproximadamente una mes atrás, lo llamó una vendedora (jefa de sección mujer), para ofrecerle un televisor que tenía un descuento de \$ 300.000 y se lo dejaban en \$ 249.000., afirmando que la tentadora oferta era por algo- los televisores no se encontraban en buen estado- y por eso se han negado sistemáticamente a emitir cualquier respuesta o hacerse responsable de estos hechos, perjudicándolo abiertamente como consumidor. El Derecho: El art. 1° de Ley 19.496 que señala” la presente Ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor”, “ se entenderá por consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios” el numeral segundo del mismo artículo; el art. 2 inciso 1 letra A; el art. 3° letra b y el art. 20. Que los hechos relatados claramente constituyen una infracción y violación a las normas citadas y así deberá ser declarado por el Tribunal de Ss., toda vez que Falabella Retail ha vulnerado las normas citadas, en especial los art. 23 en relación al artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, toda vez que se le vendió un producto que por fallas o deficiencias en su calidad no ha sido apto para el uso o consumo que le pretendía dar al televisor adquirido a dicha empresa. Por tanto, en mérito de lo expuesto y disposiciones legales invocadas y aplicables, a Us. ruega tener por interpuesta querrela infraccional en contra de FALABELLA RETAIL S.A, sucursal Osorno, representada por su agente don JUAN PABLO VARGAS COFRE, del giro de su denominación, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogéndola en todas sus partes, sin perjuicio de la responsabilidad civil acción que se deduce en un otrosí, y condenar a la demandada al pago máximo de las multas que estipula la Ley por la o las infracciones



denunciadas o lo que US estime pertinente conforme al mérito del proceso y sin detrimento de la reincidencia que pudiese confluír en contra de la querellada por otras infracciones a que haya sido condenada, con apego a lo que expresa el art. 24 de la Ley N° 19.496

En el primer otrosí, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada legalmente por don JUAN PABLO VARGAS COFRÉ, reclamando la suma de \$ 329.000 por daño emergente, más \$ 5000.000 por daño moral, más reajustes e intereses, con costas. En el segundo otrosí, acompaña documentos. En el tercer otrosí: se tenga presente que actuará personalmente.

SEGUNDO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras c) y e), 4, 12, 16 letra d), 23 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, considerándose en la especie las pruebas aportadas por la parte querellante y demandante civil, esto es, documentos acompañadas de fs.1 a 4 y testimonial de fojas 16 y 16 vta, por lo cual, de conformidad a lo establecido en artículos ya señalados de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente el espíritu de lo contemplado en su artículo 16 letra d), que habla que no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, deben tenerse como efectivos los hechos expuestos por la denunciante y que no han sido desvirtuados en juicio por la denunciada.

TERCERO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 5 y siguientes de autos, condenándose a Falabella Retail S.A, representada por don Juan Pablo Vargas Cofré, a pagar a beneficio fiscal, el equivalente a cinco unidades tributarias mensuales, por infringir lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de don Luis Marcelo Maldonado Soto, al causarle menoscabo en la venta de un bien que presentaba fallas de calidad

III.- EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL

CUARTO: Que, la parte demandante civil Luis Marcelo Maldonado Soto, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Falabella Retail S.A representada por, don Juan Pablo Vargas Cofré, reclamando la suma de \$ 329.000 por daño emergente, más \$ 5.000.000 por daño moral, más reajustes e intereses, con costas

QUINTO: Que, en relación a las pruebas aportadas por la parte querellante y demandante civil, debe considerarse, la documentación acompañada de fs 1 a 4 y la

testimonial rendida a fs. 16 y 16 vta., por lo que, establecida responsabilidad infraccional de la denunciada, Falabella Retail S.A, existiendo, por un lado, daños efectivamente causados a la demandante civil, Luis Marcelo Maldonado Soto, y, por otro, relación de causalidad entre la infracción cometida y esos daños reclamados y acreditados, y habiendo aportado la demandante civil pruebas que avalen su petición de \$ 320.000, por lo que deberá ser condenada la demandada civil a pagar la suma precedentemente indicada, a modo de daño emergente, debidamente reajustados y con intereses, desde la fecha de ejecutoriedad de esta sentencia, y además dándose lugar al daño moral reclamado, por la suma de \$ 200.000, con costas.

SEXO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras c) y e), 4, 12, 16 letra d), 23 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA :**

- A. **HA LUGAR** a la acción infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta por **LUIS MARCELO MALDONAO SOTO** , en contra de **FALABELLA RATAIL S.A**, representada por don Juan Pablo Vargas Cofre, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio fiscal, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio del querellante. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.
- B. **HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, interpuesta por **LUIS MARCELO MALDONADO SOTO.**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A**, representada por don Juan Pablo Vargas Cofre, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a beneficio de la demandante civil, la suma de \$ 320.000 por concepto de daño emergente, debidamente reajustada y con intereses desde la fecha de ejecutoriedad de esta sentencia, condenándosele, además al pago de la suma de \$ 200,000 por daño moral.
- C) Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 1130-17

Certificado - 27-

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Rubén Marcos Sepúlveda Andrade, Secretario Abogado.

