

YASMINA ZEPEDA L.  
Asesorado 343

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
ARICA, 16/01/2018  
2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL

RECEPTORA Rol 1200

Arica, uno de Diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS

A fojas 11, Gladys Enriqueta Chambe Viza, manipuladora de alimentos, Cédula Nacional de Identidad N° 10.886.297-1, con domicilio en Pasaje Agustín Marín N° 4164, Población Cardenal Raúl Silva Henríquez, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de "Cencosud Retail S.A." nombre de fantasía que corresponde a "Tiendas París", Rol Único Tributario N° 81.201.000-K, representada por Marcela Cerda Sánchez, ignora profesión, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica, por las eventuales infracciones a la Ley N° 19.496, que Establecen Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que el 6 de Abril de 2017, compró un Notebook Lenovo en Tiendas París, más una garantía extendida y un Mousse M187, por un valor total de \$384.618, con la tarjeta Cencosud, en seis cuotas.

Luego de comprado el notebook observó que éste traía fallas, era muy lento, se demoraba en abrir las aplicaciones y el navegador de internet.

A los dos meses aparecieron fallas graves, ya que la pantalla se ponía negra, pestañeaba y no se podía usar, por lo que llevó el computador a la tienda el 11 de Julio de 2017 y un vendedor de la marca Lenovo le expresó que podía llamar a Santiago para que le dieran un informe y así hacerse cargo del equipo. En el servicio de atención al cliente lo atendió Daniela Díaz quién le dijo que, aunque llamara a Santiago no le harían un cambio porque estaba pasada en cinco días de la garantía legal de 3 meses. Posteriormente lo ingresó al Servicio Técnico y se le informó que el computador llegaría en un máximo de 20 días, sin embargo, él no quería ingresarlo al servicio técnico sino quería el cambio en el equipo.

Aproximadamente demoró un mes en llegar y una vez que llegue a mi casa para revisarlo pudo comprobar que tenía las mismas fallas de antes por lo que volvió a la tienda con fecha 2 de Septiembre de 2017 donde lo atendió Jorge Vásquez y solicito el cambio de equipo porque era segunda vez que le pasaba esto.

En virtud de lo anterior, interpuso un reclamo ante SERNAC con fecha 4 de Octubre de 2017; solicitando el cambio del equipo ya que el computador llevaba más tiempo en reparaciones de lo que lo había tenido en su casa.

Es Copia Fiel de su Original  
ARICA, 08 ENE 2018  
SECRETARIA

La empresa denunciada con fecha 5 de Octubre de 2017 señaló que no era posible acoger su reclamo debido a que el producto estaba dentro de la garantía convencional que entrega el proveedor en forma voluntaria y el Servicio Técnico autorizado por el fabricante, el producto presentaba un defecto no atribuible al cliente, sin embargo no está de acuerdo con la respuesta dada por la empresa.

Lo anterior constituye una abierta infracción a los artículos 3 letra e), 12, 20 letra c), e), f), 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 anterior solicita acoger la tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley.

En el mismo acto, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "**Cencosud Retail S.A.**" nombre de fantasía que corresponde a "Tiendas París", Rol Único Tributario N° 81.201.000-K, representada por Marcela Cerda Sánchez, ignora profesión, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica por un monto total de \$923.218, desglosados de la siguiente forma: a) **Daño emergente** \$423.218, configurados por el valor pagado del notebook y los pasajes de locomoción por la suma de \$12.600 y \$38.600, por gastos de los trabajos que su hija debe realizar en casa de sus amigas y; b) **Daño moral** por la suma \$500.000, configurados por los malos tratos, mala disposición y pérdida de tiempo para realizar los reclamos, más las costas de la causa. **Total \$ 923.218.-**

A fojas 15, 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 Noviembre de 2017 a las 10:00 horas.

A fojas 17, consta el atestado de la Receptora del Tribunal que certifica haber notificado por cédula ambas acciones a la representante legal de Cencosud Retail S.A., Marcela Cerda Sánchez, entregándole copia íntegra de lo notificado a Soledad Lagos González, quién no firmó.

A fojas 18, se hace parte en la causa el Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica y Parinacota.

A fojas 44, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de ambas partes, SERNAC XV Región representada por la Abogada Yasna Zepeda Lay y el abogado Oscar Toro Montes en representación de Cencosud Retail S.A.

Es Copia Fiel de su Original  
ARCA, S.A. 08 ENE. 2018  
SECRETARIA

La parte denunciada contesta por escrito ambas acciones a fojas 29 de autos, documento que se tuvo como parte integrante del comparendo, señala la inexistencia de infracción a la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto el artículo 21 de dicha ley señala que el consumidor tiene el derecho a exigir la devolución de su valor o la reposición del producto dentro del plazo de tres meses desde que el producto fuese entregado efectivamente al consumidor. Es de manifiesto que la reclamación de la actora fue realizada en un plazo extemporáneo ya que el Notebook adquirido se realizó el 6 de Abril de 2017 y el producto habría presentado problemas, recién el 15 de Julio de 2017, razón por lo cual se reitera que su representada no ha infringido norma alguna de la Ley, por lo que solicita el rechazo en todas sus partes de la denuncia infraccional con expresa condena en costas.

En el mismo acto y representación contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de CENCOSUD RETAIL S.A.

En efecto, la denunciante infraccional y demandante civil imputa infracciones a la Ley N° 19.496, infracciones que deberán ser acreditadas teniendo en consideración además que el artículo 14 inciso 1ero, de la Ley N° 18.827, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local señala expresamente que *"El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido"*.

El Tribunal tuvo por contestadas ambas acciones.

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

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella, los siguientes:

- 1) Efectividad de los hechos denunciados.
- 2) Monto y Naturaleza de los daños.

La parte denunciante infraccional y demandante civil de indemnización de perjuicios rinde la prueba testimonial a fojas 44 de:

- 1) Yoselyn Beizaga Gómez, estudiante, Cédula Nacional de Identidad N° 19.686.791-k, con domicilio en Agustín Marín N° 4221, de Arica, quién expone que el día 6 de Abril la compradora fue a Tiendas Paris a comprar un Notebook y a partir de esa fecha empezó a fallar y el día 11 de Julio acudieron a la Tienda Paris a cambiar el computador pero no lo quisieron hacer y la solución de la empresa fue llevarlo al Servicio Técnico en el cual se iban a demorar 20 días. Al regresar el notebook seguía teniendo

Es Copia Fiel de su Original.  
ARICA, 08 ENEL 2018  
SECRETARIA

las mismas fallas, acudieron por segunda vez a la empresa a pedir el cambio del aparato, llevándolo nuevamente al Servicio Técnico, sin embargo, seguía teniendo problemas. El 5 de Octubre de 2017 acudieron a SERNAC.

Al punto N° 2, la testigo declara que los daños corresponden a \$500.000 aproximadamente, además de \$12.000 por pago al receptor judicial y además un daño moral por la suma de \$220.000.-

A fojas 45, comparece Danitza Andrea Moraleda Chambe, Estudiante, Cédula Nacional de Identidad N° 19.495.041-1, con domicilio en calle Agustín Marín N° 4164, de Arica. Testimonial que el Tribunal le quita todo valor probatorio por afectarle el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil por ser hija legítima de la denunciante.

A fojas 47, la testimonial de Ernestina Maite del Pilar Guajardo Ferreira, estudiante, Cédula Nacional de Identidad N° 20.077.884-7, con domicilio en calle Caupolicán N° 1181, de Arica, quién expone que el 6 de Abril de 2011, fecha que se compró el computador en la Tienda Paris el 11 de Julio empezó a presentar fallas el computador haciendo el reclamo por primera vez sin darle solución al problema. El 2 de Septiembre de 2017 se hizo el reclamo por segunda vez, solo lo habían enviado al Servicio Técnico y la segunda semana de octubre de 2017 se hizo el reclamo ante SERNAC XV Región Arica y Parinacota.

A fojas 48, la testigo declara que el computador tiene un valor de \$390.000.- más un daño moral por un valor de \$500.000.-

La parte denunciada no rinde prueba testimonial.

La parte denunciante rinde la prueba documental, con citación de los documentos que rolan de fojas 1 a fojas 10, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados en la forma solicitada.

A fojas 49, la parte denunciada infraccional acompaña la prueba documental, con citación que rola a fojas 1 a fojas 11 documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados, con citación, con lo que se puso término a la audiencia.

A fojas 50, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

A fojas 54, el Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica y Parinacota presentó un Téngase presente.

#### CONSIDERANDO

Primero: Que lo informado en la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 11, en contra de "**Cencosud Retail S.A.**" cuyo

Es Copia Fiel de su Original  
ARICA, 08 ENE 2018  
SECRETARIA

nombre de fantasía que corresponde a “Tiendas París”, Rol Único Tributario N° 81.201.000-K, representada por Marcela Cerda Sánchez, ignora profesión, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica; el escrito de contestación de ambas acciones a fojas 29 y los medios de prueba testimonial y documental rendidos en la audiencia de contestación, conciliación y prueba de fojas 44, permiten llegar al sentenciador a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados, en especial de un hecho esencial de la relación comercial entre un proveedor y un consumidor, como es, que el bien adquirido cumpla con los objetivos para el cual se compró, sin ser relevante y contra todo acto de justicia que el reclamo efectuado se haya hecho en un plazo vencido ante la imposibilidad real que el comprador no pudo hacerlo por encontrarse fuera de la ciudad por razones laborales.

Segundo: En virtud del razonamiento del considerando anterior, el Tribunal deberá acoger la denuncia del consumidor de fojas 11, en el sentido que previo a la devolución del aparato la empresa denunciada haga devolución del valor total del producto Notebook Lenovo y un mouse M187 por un total de \$384.618, comprado con tarjeta Cencosud S.A. en seis cuotas. Dicha suma deberá reembolsarse en un documento mercantil que deberá ser entregado en la Secretaría del Tribunal dentro de un plazo de diez días hábiles a contar de la fecha de notificación de ésta resolución.

Tercero: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica.

RESUELVO

**EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL.**

1.- SE CONDENA a “Cencosud Retail S.A.” cuyo nombre de fantasía que corresponde a “Tiendas París”, Rol Único Tributario N° 81.201.000-K, representada por Marcela Cerda Sánchez, ignora profesión, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica al pago de una multa ascendente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales**, por vender el día 6 de Abril de 2017 un Notebook Lenovo y mouse M187 con deficiencias técnicas que no permitieron un uso adecuado para el fin comprado, causando menoscabo al consumidor, infringiendo con ello el artículo 23 de la Ley N°19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia, despáchese en contra de Marcela Cerda Sánchez o quién sus

Es Copia Fiel de su Original

ARICA, ..... 08 ENÉ 2018  
SECRETARIA

derechos representen de la tienda condenada, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por seis días de Reclusión nocturna.

**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

2.- SE CONDENA A “Cencosud Retail S.A.” cuyo nombre de fantasía que corresponde a “Tiendas París”, Rol Único Tributario N° 81.201.000-K, representada por Marcela Cerda Sánchez, ignora profesión, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, al pago de la suma total de \$423.218 por concepto de daño emergente y la suma de \$200.000, por concepto de daño moral que le ha provocado al consumidor el no resolver dentro de un plazo prudente los reclamos interpuestos por deficiencia técnica de lo vendido por un total \$ 623.218, suma que deberá ser reajustada en la misma variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la denuncia infraccional y la fecha real y efectiva de su pago según liquidación que deberá efectuar la Secretaría del Tribunal.

3.- Cada una de las partes pagará sus respectivas costas, por haber tenido ambas motivos plausibles para litigar.

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

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.



A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the judge mentioned in the text.

Es Copia Fiel de su Original  
ARICA, 08 ENE. 2018  
SECRETARÍA

A handwritten signature in black ink, written over the stamp, likely belonging to the secretary.