

San Bernardo, veintisiete de Mayo de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;



A fojas 12, don **Alfredo Antonio Donoso Belmar**, jefe de operaciones, domiciliado en San José n°294, San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de **Cencosud Retail S. A.**, representado por su administrador de local o jefe de oficina, cuyo nombre ignora, ambos domiciliados en Eyzaguirre n° 650, San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3 letra d) 20 y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor n° 19.496, la que solicita sea acogida, con expresa condena en costas. En el primer otrosí de esta presentación, el denunciante deduce en contra del proveedor antes individualizado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que, como consecuencia de su conducta infraccional sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$160.990, por concepto de daño emergente y \$300.000, por concepto de daño moral, o las sumas que se estime conforme derecho, más reajustes e intereses, que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fojas 16, comparece don Alfredo Antonio Donoso Belmar, antes individualizado, quien expresa que el día 12 de Abril de 2014 compró una estufa eléctrica de la marca Well, con control remoto, en la tienda París ubicada en Eyzaguirre n°650 de esta comuna, por un valor de \$150.000, a mediados del mes de Junio de ese año comenzó a usarla pero se puso a humear y el cable se fundió, posteriormente la estufa hizo una explosión fuerte y no funcionó más, el enchufe se derritió y el de la pared también tuvo daños. Agrega que el mismo día de los hechos concurrió a la tienda y le dijeron que llevara la estufa, al otro día la llevó y pidió el cambio del producto lo que se le negó aduciendo el tiempo transcurrido, dejándola para que la enviaran al servicio técnico. Volvió a la tienda como una semana y media después y en esa oportunidad una persona que se

identificó como Carlos Serrano y jefe del servicio al cliente le informó que la estufa no se repararía por cuanto el servicio técnico informó que el producto se había manipulado por terceros, lo cual no es efectivo, encontrándose con todos los sellos de garantía intactos. Finaliza expresando que presentó un reclamo ante el Sernac, instancia en la cual la tienda no acogió su petición.



A fojas 17, rola acta de notificación de la denuncia y demanda de autos a Cencosud retail S. A.

A fojas 18, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de don Alfredo Antonio Donoso Belmar denunciante y demandante, en rebeldía de Cencosud Retail S. A. En esta oportunidad el actor rindió prueba documental y en rebeldía de la denunciada, no se produjo conciliación.

A fojas, 18 vuelta, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Cencosud Retail S. A., antes individualizada, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones, el denunciante expresa en lo principal de fojas 12 y en su indagatoria de fojas 16, que el día 12 de Abril de 2014, compró una estufa eléctrica de la marca Well, con control remoto, en la tienda París ubicada en Eyzaguirre n°650 de esta comuna, por un valor de \$150.000, a mediados del mes de Junio de ese año comenzó a usarla pero el día 23 de Agosto se puso a humear y el cable se fundió, posteriormente la estufa hizo una explosión fuerte y no funcionó más, el enchufe se derritió y el de la pared

también tuvo daños. Agrega que el mismo día de los hechos concurrió a la tienda y le dijeron que llevara la estufa, al otro día la llevó y pidió el cambio del producto lo que se le negó aduciendo el tiempo transcurrido, dejándola para que la enviaran al servicio técnico. Volvió a la tienda como una semana y media después, primeros días de Septiembre, en esa oportunidad una persona que se identificó como Carlos Serrano y jefe del servicio al cliente le informó que la estufa no se repararía por cuanto el servicio técnico informó que el producto se había manipulado por terceros, lo cual no es efectivo, encontrándose con todos los sellos de garantía intactos. Finaliza expresando que presentó un reclamo ante el Sernac, instancia en la cual la tienda no acogió su petición y considera infringidos a su respecto su derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios y su derecho a la garantía del producto;

3º) Que, habiendo sido debidamente emplazada de la denuncia y demanda de autos, Cencosud Retail ha optado por permanecer en rebeldía a lo largo del proceso, sin que por ello haya presentado descargos respecto de la conducta infraccional que se le imputa. Por lo anterior, corresponderá resolver las acciones de autos apreciando en su mérito los antecedentes aportados por actor y que acrediten la relación de consumo invocada como las infracciones que señala haber experimentado;

4º) Que, a los efectos de acreditar sus dichos el denunciante acompañó los siguientes documentos: **a)** En fojas 01, la boleta de compra del producto, de fecha 12 de Abril de 2014, por la cantidad de \$149.990. **b)** En fojas 02, comprobante de ingreso del producto al sistema de post venta de clientes París, de fecha 24 de Agosto de 2014. **c)** En fojas 03, carta respuesta de París respecto al reclamo presentado en el Sernac por el denunciante, en la cual se rechaza el reclamo por presentar el producto un daño atribuible a una mala manipulación (se recalienta el enchufe). **d)** En fojas 09,

copia de correo electrónico en que don Carlos Serrano Contreras, quien se identifica como Jefe de Servicio al cliente Tienda París San Bernardo, informa al denunciante el nombre del servicio técnico que examinó el artefacto y que éste no emite informe técnico cuando un producto se rechaza por daño de terceras personas. e) En fojas 11, fotografía en que se aprecia el estado en que quedó el enchufe domiciliario, después del incidente ocurrido al artefacto;

5º) Que, de la apreciación de los antecedentes allegados al proceso, es posible tener por acreditado que efectivamente el actor adquirió en el mes de Abril de 2014, en la Tienda París de San Bernardo, perteneciente a la sociedad denunciada, una estufa eléctrica de la marca Well, por la cantidad de \$149.990. Igualmente corresponde tener por acreditado que al tiempo de fallar el producto este gozaba de garantía, toda vez que se rechazó la reparación del producto aduciéndose una manipulación por terceros y no por haber expirado el plazo de la garantía;

6º) Que, sin perjuicio que la denuncia en estos autos no ha presentado descargo alguno respecto de la conducta infraccional que se le imputa, corresponde tener presente que de conformidad al Art. 1.698 del Código Civil corresponde acreditar las obligaciones o su extinción a quien alegue estas o aquellas, carga procesal que en esta causa correspondía a la denunciada, toda vez que ante el Sernac expuso no estar obligada a la reparación del producto por haber sido este manipulado por terceros;

7º) Que, no habiéndose acreditado la causa de exclusión de la garantía otorgada al producto, alegada por la denunciada, necesariamente habrá de concluirse que el denunciante tenía derecho a que éste le fuese reparado en forma gratuita. Sin perjuicio de lo antes señalado, atendido que no se aportó en la causa un informe técnico que permitiese sostener que el recalentamiento del enchufe o cable alimentador podría

ser atribuido a una manipulación por terceros, tratándose estos elementos de unidades de fabricación compacta y hermética que sólo admiten su reemplazo, a juicio de esta Sentenciadora igualmente no existen en el presente caso elementos que justifiquen la determinación de la denunciada de negar la garantía al producto adquirido;

8°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, elementos a los que, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se les atribuye el poder suficiente, esta Sentenciadora ha adquirido el convencimiento respecto a que en los hechos denunciados Cencosud Retail S. A., antes individualizada, actuó con negligencia en la prestación del servicio de post venta otorgado al denunciante, Alfredo Antonio Donoso Belmar infringiendo a su respecto los Arts. 20 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, por cuanto al privársele injustificadamente de la garantía del artefacto adquirido, se le causó un evidente menoscabo. Por lo antes expuesto, en definitiva, será acogida la denuncia de lo principal de fojas 12 de autos;

#### B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL

9°) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 12, don Alfredo Antonio Donoso Belmar, antes individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra Cencosud Retail S.A., antes mencionada, solicitando que, como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$160.990, por concepto de daño emergente y \$300.000, por concepto de daño moral, o las sumas que se estime conforme a derecho, más reajustes e intereses, que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas;

10°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Cencosud Retail S. A. será condenada como autora de contravención los Arts. 20 y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3° letra e) y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

11°) Que, a los efectos de acreditar el daño emergente demandado el demandante sólo acompañó en el proceso la boleta de compra del producto, fojas 01, por la cantidad de \$149.990, antecedente que no fue objetado y que han sido apreciados por esta Sentenciadora, por ser concordante con lo declarado por el demandante, regulándose en definitiva el concepto demandado, en la cantidad antes mencionada, toda vez que atendido el tiempo transcurrido y siniestro que habría afectado al artefacto, se estima este irrecuperable;

12°) Que, en cuanto al daño moral demandado, esta Sentenciadora acogerá la demanda, regulándose prudencialmente dicho concepto en la cantidad de \$100.000, puesto que a partir de la prueba aportada al proceso, esta Sentenciadora considera que al actor se le negó, de manera injustificada, su derecho a gozar de la garantía del producto adquirido, privándosele por ello de su uso, situación que como se indica no solo le provocó perjuicios en el orden patrimonial, sino además aflicción y menoscabo psicológicos, al verse privado temporalmente de un bien necesario en su vida familiar y cotidiana. A lo anterior corresponde añadir las molestias y pérdida de tiempo por tener que recurrir autoridades administrativas y Tribunales, todos elementos consustanciales a la clase de perjuicio demandado, los que han quedado acreditados en el proceso, los que, de acuerdo al Art. 3° letra e) de la ley de protección al consumidor, N° 19.496, esta obligado a reparar la empresa demandada;

13°) Que, las sumas que se ordene pagar, deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Noviembre de 2014, y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, estas sumas devengarán intereses corrientes, desde que la demandada se encuentre en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1.547, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.20, 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A.- Que, se condena a **Cencosud Retail S. A.** antes individualizada, a pagar una multa de 10 (DIEZ) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a la normas de los Arts. 20 y 23 de la Ley 19.496;

B.- Que, se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios del primer otrosí de fojas 12, sólo en cuanto se condena a Cencosud Retail S. A., antes individualizada, a pagar al demandante Alfredo Antonio Donoso Belmar, la cantidad de \$249.990, que se descompone en \$149.990, por daño emergente y \$100.000 por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

C.- Que las sumas antes indicadas, deberán reajustarse y devengarán intereses corrientes en la forma indicada en el considerando 13°) de este fallo;

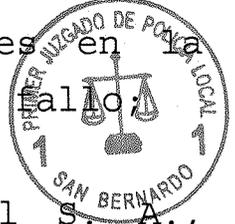
D.- Que, se condena a Cencosud Retail S. A., antes individualizada, al pago de las costas de la causa;

Anótese, notifíquese, comuníquese al Sernac una vez ejecutoriado y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 9.854-1-2014.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.





San Miguel, diecinueve de Octubre de dos mil quince.

Resolviendo derechamente la excepción de prescripción extintiva opuesta en segunda instancia:

Teniendo presente que el artículo 54 de la Ley 15.231 establece en su inciso tercero una regla especial de interrupción de la prescripción para las acciones seguidas ante los juzgados de policía local, en virtud de la cual la prescripción de la acción se interrumpe por el sólo hecho de deducirse la demanda, denuncia o querrela ante la autoridad policial o el Tribunal correspondiente; y que en la especie la demanda ha sido interpuesta con fecha 22 de diciembre de 2014, esto es, antes de los seis meses contados desde la fecha en que se cometió la infracción denunciada, ha de entenderse entonces que la interposición de la denuncia infraccional y demanda civil han interrumpido el término establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496, por lo que **SE RECHAZA** la excepción de prescripción opuesta en el escrito de apelación de fojas 39 y siguientes por CENCOSUD RETAIL S.A.

En cuanto al recurso de apelación:

**Vistos:**

Teniendo presente el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veintisiete de mayo de dos mil quince, escrita de fojas 19 a 26.

Regístrese y devuélvase.

**N° 1208-2015-CIV (Policía Local)**

Pronunciada por la Cuarta Sala integrada por las Ministras Sra. María Soledad Espina Otero, Sra. Adriana Sottovia Giménez y el Abogado Integrante Sr. Carlos Espinoza Vidal.