

frontera / 39
y nueve

Puente Alto, veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 1, doña **MARISOL CONTRERAS CANCINO**, dueña de casa, domiciliada en calle Pudeto N°0695, villa Los Acacios, comuna de Puente Alto, interpuso una querrela infraccional y una demanda civil en contra de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER LIMITADA", representada por don Rodrigo Cruz Matta, ambos domiciliados en avenida Eduardo Frei Montalva N°8301, solicitando que, en definitiva, sea sancionada como autora de una infracción a las normas de la Ley N°19.496, con costas y a pagarle una indemnización de perjuicios por la suma total de \$479.990 o la que se estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas, fundada en que el día 23 de enero de 2017 compró un televisor, percatándose en su domicilio que su pantalla estaba trizada y al volver al local, no le dieron solución al problema, acusándola a ella, de la caída del artefacto;

Que, a fojas 8, se notificó por cédula, la querrela infraccional y la demanda civil de autos, con su proveído y piezas procesales pertinentes, a don Rodrigo Cruz Matta, en representación de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER LIMITADA";

Que, a fojas 15, don Leslie Tomasello Weitz, abogado, en representación de "**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**", ambas domiciliadas en avenida Nueva Tajamar N°555, oficina 201, comuna de Las Condes, asumió personalmente el patrocinio y poder en la presente causa y delegó poder a los abogados doña Javiera Inzunza Riveros, doña Francisca Marchant Letelier, don Gonzalo Frelíj Vázquez y doña Karin Rosenberg Dupré, de su mismo domicilio;

Que, a fojas 33, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, rindiéndose la prueba que allí se consigna; y,

Quaranta/40



Que, a fojas 38, se evacuó la audiencia especial de conciliación decretada en autos, sin resultados positivos, quedando los autos para resolver.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, a fojas 1, doña MARISOL CONTRERAS CANCINO, interpuso una querrela infraccional en contra de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER LIMITADA", representada por don Rodrigo Cruz Matta, ya individualizados, solicitando que, en definitiva, sea sancionada como autora de una infracción a las normas de la Ley N°19.496, con costas, fundada en que el día 23 de enero de 2017 compró un televisor, percatándose en su domicilio que su pantalla estaba trizada y al volver al local, no le dieron solución al problema, acusándola a ella, de la caída del artefacto, la cual, fue notificada por cédula, a fojas 8 de autos.

SEGUNDO: Que, Que, a fojas 33, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que la parte de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", formuló sus descargos, en el sentido que no existe alguna falta que le sea atribuible, ya que no le consta ni puede hacerse responsable por la forma de transporte o manipulación indebida de la que pudo ser objeto el televisor en cuestión, además que la propia denunciante señaló en su libelo que revisaron el artefacto antes de comprarlo, por lo que no pudo comprar un producto que se encontraba en mal estado, debiendo necesariamente aparecer el desperfecto con posterioridad y por motivos ajenos a su control, agregando que la garantía legal del producto operó de forma regular, no existiendo negligencia alguna en la prestación del servicios de su parte, solicitando que, en definitiva, sea absuelta de la denuncia interpuesta en su contra, con costas.

TERCERO: Que el artículo 12 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y

cuarta
o una / 41

modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio." y, por su parte, el artículo 23 de la misma ley dispone que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia seguridad, pesos o medida del respectivo bien o servicio".



CUARTO: Que, con el mérito de todos los antecedentes reseñados, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no ha logrado formarse la convicción suficiente para concluir que la querellada de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA" haya incurrido efectivamente en una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496, señalados precedentemente. En efecto, una vez analizado el hecho fundante de la querrela infraccional de fojas 1 y apreciados los antecedentes probatorios aportados, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha logrado formarse plena convicción de que, en el caso sub-litis, no se encuentra legalmente establecida la existencia de alguna infracción a las diversas disposiciones de la Ley N°19.496 ni la responsabilidad que le imputa, toda vez los antecedentes son insuficientes para acreditar que, efectivamente, el televisor adquirido por la doña MARISOL CONTRERAS CANCINO tuviese su pantalla trizada, al momento de realizarse la compra como, tampoco, que ella se hubiese negado a revisar el producto, a consecuencia de lo cual, se le habría ocasionado un menoscabo, requisitos esenciales para dar aplicación a las normas de la Ley N°19.496, como lo establece su artículo 1º y, por tanto, no corresponde acoger la querrela de fojas 1, eximiéndose a la querellante del pago de las costas del juicio, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

QUINTO: Que, contribuye a reforzar la plena convicción de este sentenciador sobre los hechos investigados en esta causa, el documento acompañado a fojas 27, consistente en la recepción del producto para envío al servicio técnico, en el cual, se consigna que

Quarante / 42
y dos

presenta fallas en la pantalla y que los pixeles están en mal estado, además de la orden de servicio, acompañada a fojas 28, que establece que el producto presenta su pantalla quebrada, motivo por el cual, se rechazó la garantía del producto, lo que permite concluir que el proveedor, ante el requerimiento de la consumidora, cumplió con su obligación de enviar el producto al servicio técnico para su revisión.



b) En el aspecto civil:

SIXTO: Que, a fojas 1, doña MARISOL CONTRERAS CANCINO interpuso una demanda civil en contra de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", ya individualizados, solicitando el pago de la suma total de \$479.990 o la que se estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas, la cual, fue notificada por cédula, a fojas 8 y fue contestada en el comparendo respectivo, al tenor del escrito agregado a fojas 16, solicitándose por su parte su rechazo, con costas.

SÉPTIMO: Que, conforme a lo razonado precedentemente y no habiéndose acreditado la existencia de una infracción a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores ni la responsabilidad que se le imputa a la demandada civil de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", en virtud de la cual, habría nacido la obligación de indemnizar los daños y perjuicios reclamados en este juicio, no corresponde acoger la demanda civil indicada en el considerando precedente, sin costas, por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar.

Y, teniendo presente, además, los principios generales de la prueba y lo dispuesto en los artículos 12, 13 y 52 de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

a) Que no ha lugar a la denuncia infraccional de fojas 1 y, en consecuencia, se absuelve a "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", ya individualizada, como autora de una infracción a las normas de la Ley N°19.496, en perjuicio de doña Marisol Contreras Cancino, por las razones señaladas

cuarenta y tres / 43

precedentemente, sin costas, por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar; y,



b) Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1, por doña MARISOL CONTRERAS CANCINO, en contra de "ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA", por las razones señaladas en el considerando séptimo de este fallo, sin costas, por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar.

Una vez ejecutoriada esta sentencia definitiva, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

NOTIFÍQUESE por cédula, por medio de un receptor municipal.

Rol N° 209.614-1.

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puento Alto.