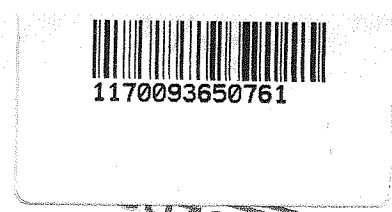


343 No. 2162



JUZGADO POLICIA LOCAL OVALLE



ORD 141
20 MAR 2017



ORD: 338.
ANT: Causa N° 8.577-2016.
MAT: Remite copia de sentencia.

Ovalle, 08 de Marzo de 2017.

DE : JUEZ DE POLICIA LOCAL DE OVALLE
A : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR LA SERENA

En la causa de la referencia por " Ley de protección al Consumidor " adjunto remito a Ud. copia de la sentencia de Fs. 16 a 17 Vta. de ROSSANA DE LAS MERCEDES AHUMADA PIZARRO con CENCOSUD RETAIL, la cual se encuentra firme, ejecutoriada y pagada.

Saluda Atentamente a Ud.

[Handwritten signature]
MIRKO STAMBUK MONSALVE
SECRETARIO ABOGADO



MARIA LORETO ASTORGA MORENO
JUEZ

MLAM. MSM. pda.

Causa N°8.577/2016.

Ovalle, a doce de octubre de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

1.-Que, de fojas 3 a 7 rolan la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas, ambas, por **ROSSANA DE LAS MERCEDES AHUMADA PIZARRO**, C.I. N°11.599.979-6, domiciliada en Julio Mercado N°1175, Villa Las Torres, Ovalle, en contra de **CENCOSUD RETAIL**, representada, según lo establecido en el artículo 50 C, inciso 3, y 50 D de la Ley N°19.496, por su representante legal o jefe de local donde se compró el producto o se prestó el servicio; ambos, con domicilio en Vicuña Mackenna N°232, Ovalle; por cuanto, conforme narra, con fecha 07 de febrero de 2016, adquirió en dependencias de la denunciada, una bicicleta tipo SPINNING, marca Oxford, modelo Seven Be-2701, previo pago de \$79.990, con un saldo a cancelar en dos cuotas de \$63.375; precio que, en la actualidad, se encuentra completamente pagado. Agrega, que al poco tiempo de adquirido el producto, éste comenzó progresivamente a presentar problemas que impedían que fuese utilizado de acuerdo al objeto que tuvo en vista al momento de contratar; esto es, ruidos molestos al pedalear y cambio de velocidades sin ser requeridas por el usuario. Explica, que por ello, concurrió a la tienda del proveedor, donde exigió los derechos que consagra la ley del consumidor; sin embargo, la contraria adujo que era necesaria la revisión previa del Servicio Técnico, por lo que accedió a entregarle el producto. Transcurrido el plazo señalado por sus dependientes, volvió; pero, no se había realizado gestión alguna respecto de la bicicleta; es más, se encontraba sucia, rayada y con una fractura en el velocímetro; por lo que, de inmediato, manifestó su disconformidad; sin embargo, el encargado evadió la responsabilidad y solamente me indicó que "debía esperar a que llegase de Santiago una pieza necesaria para la reparación"; ante lo cual, se retiró del lugar. Añade, que con fecha 18 de julio de 2016, fue contactada y se le indicó que se habían llevado a cabo las refacciones esperadas y que podía retirar la bicicleta. Aduce, que el estado en que había quedado durante su permanencia en el Servicio Técnico y el descuido que demostró en cuanto a su conservación, mellaron la confianza que tenía en su co contratante; pues, resultaba injusto aceptar la reparación como medio de resarcimiento del incumplimiento alegado; por lo que, se retiró del lugar exigiendo la anulación de la compra o el cambio de producto. Adiciona, que el 19 de julio de 2016, a través de la plataforma virtual de la Oficina de Ayuda y Protección del Consumidor de Ovalle, se emplazó a la denunciada por una solución de la situación planteada; de lo que, con fecha 27 de ese mismo mes, se recibió la respuesta de ésta, en la que se indicaba que "no se acoge su requerimiento, dado que toda vez que el producto presenta falla, debe ingresar a un proceso de evaluación en servicio Técnico autorizado de la marca"; en circunstancias que la pericia exigida, ya se había realizado y, a mayor abundamiento, por su envío, había quedado en peores condiciones que antes de su ingreso. Resume, que en razón de ello y estando dentro de plazo para presentar su denuncia ante este Tribunal, solicita que derechamente se multe esta infracción, con el máximo rigor

que la Ley N°19.496 indica; pues, la denunciada progresivamente ha incumplido su obligación de entregar la cosa en estado de servir y- además- la actuación de sus dependientes que han empeorado la condición de entrada de la bicicleta, ha reducido su confianza en su co contratante y la "efectiva" reparación que ha indicado el Servicio Técnico. En abono de sus fundamentos legales, cita y transcribe, el tenor de los artículos 3 y 23 de la Ley N°19.496 y pide se acoja la denuncia infraccional interpuesta en autos y se condene a CENCOSUD RETAIL, al máximo de la multa establecida en la precitada ley, con costas. Acto seguido, al sustentar la acción civil deducida, se remite a lo ya relacionado, solicitando que, por economía procesal, se tengan por expresamente reproducidos. Agrega que, los hechos ilícitos le han conllevado un grave daño material y moral; debiendo soportar malos ratos, molestias y pérdida de tiempo; todo, originado por el actuar negligente y descuidado de la denunciada y demandada civil, y sin que ésta, a la fecha, haya reparado oportunamente el daño causado. Añade que, recurrió al SERNAC, sin solución, por lo que debió recurrir al Tribunal. Por ello demanda: Daño material, representado por todos los gastos en que ha tenido que incurrir: \$199.990, y daño moral, representado por las molestias y sufrimientos que estos hechos le han ocasionado: \$100.000; por lo que pide un monto total de indemnización de perjuicios de \$299.990 (doscientos noventa y nueve mil novecientos pesos). En cuanto a los antecedentes de derecho de su pretensión civil, invoca el artículo 3, letra e) de la Ley de Protección al Consumidor. Concluye pidiendo que se condene a la demandada- ya individualizada- al pago de la suma ya indicada o la que el Tribunal estime procedente, de acuerdo al mérito de autos, más intereses y costas. Adjunta a su libelo, los documentos agregados materialmente al proceso a fojas 1 y 2.

2.-Que a fs.8, el Tribunal admitió a tramitación estas acciones y ordenó citar a las partes al comparendo de estilo; resolución que fue notificada personalmente al representante legal- **para estos efectos-** de la denunciada y demandada, conforme al atestado de fs. 9.

3.-Que, a fojas 14 y 14 vuelta, rola el acta del comparendo; celebrado con la sola asistencia de Rossana de la Mercedes Ahumada Pizarro y en rebeldía de CENCOSUD RETAIL. En esta audiencia, la denunciante y demandante civil ratificó sus dos acciones deducidas y rindió sus pruebas.

4.- Que, dicha parte acompañó los documentos que se agregaron a fojas 1,2, 11, 12 y 13.

5.- Que, esta misma parte, presentó a sus testigos, Franchesca Margot Ponce Jara y Benito de la Cruz Alfaro Alfaro, ambos individualizados en la lista de fojas 10; quienes legalmente examinados, sin tachas de la contraria y dando suficiente razón de sus dichos, fueron contestes en sus declaraciones y con los dichos de la parte que los presentó, en cuanto a que Rossana Ahumada compró en Johnson, una bicicleta; que ésta presentó problemas en el pedal; que la llevó al servicio Técnico; que el defecto no fue solucionado; que, posteriormente, la bicicleta se la entregó a Johnson y que, a la fecha, no ha habido solución.

17

6.- Que, en virtud de su rebeldía, la parte denunciada y demandada, no rindió prueba alguna.

7.- Que, con los documentos de fojas 11, 12 y 13 más las declaraciones testimoniales- valorados de acuerdo a la sana crítica- y por no existir prueba en contrario, se han acreditado legalmente en esta causa, los siguientes hechos: Que el día 07/02/2016, Rossana Ahumada Pizarro concurre al local de la tienda Johnson de Cencosud Retail S.A, de esta ciudad; donde adquirió la bicicleta Spinning, marca Oxford, modelo Seven Be-2701; por la que pagó un precio total de 199.990; que el producto presentó fallas en el pedal y el sistema de cambios; que reclamó de ello a la proveedora y, para tales efectos, el 04/07/2016, lo llevó al Servicio Técnico autorizado; desde donde lo retiró el 18/07/2016, sin reparación, y el mismo día, lo devolvió a Johnson; que al ejercer los derechos de la garantía legal; ésta le fue negada por la proveedora, conforme consta de los documentos de fojas 1 y 2.

8.- Que, establecidos esos hechos, corresponde determinar si de ellos se deriva responsabilidad para la proveedora en relación a la consumidora, en cuanto al ejercicio de la garantía legal.

9.-Que, conforme a los basamentos precedentes, se concluye que en el caso en examen, CENCOSUD RETAIL individualizado en autos también como TIENDAS JOHNSON de CENCOSUD RETAIL S.A., no respetó el ejercicio de la garantía legal que asistía a la consumidora, Rossana Ahumada Pizarro; fundada en un desconocimiento fáctico de su propio proceder organizacional interno; esto es, porque exigió que el producto, fuera llevado **a evaluación del Servicio Técnico y que la cliente se acercara a la Tienda Johnson Ovalle, área de Servicio Atención al Cliente;** lo que ya había realizado; lo que, además demuestra una clara negligencia en su actuar; con lo que incurrió en infracción a los artículos 20 y 23 de la Ley N°19.496.

10.-Que, conforme a este razonamiento, se aplicará la sanción correspondiente, en los claros términos prescritos en el artículo 24 de la precitada normativa legal; pues, según consta de la historia fidedigna de la Ley N°19.555, antecesora de la actual ley N°19.496, (indicación N°60, pp. 309), estamos en el plano contractual; de lo que se sigue, que la denunciada debió acreditar su diligencia; lo que no hizo, pues se constituyó rebelde.

11.-Que, en cuanto a la acción civil, se ha acreditado que la actora tuvo perjuicios materiales en su patrimonio por la suma de \$199.990; por lo que se accederá a lo demandado por este ítem.

12.-Que, respecto del daño moral demandado, los antecedentes que obran en el proceso; todos indicios que, por su multiplicidad, concordancia y gravedad, permiten establecer la presunción judicial que la actora fue afectada en su calidad de vida por las diversas diligencias y trámites a que se vio obligada por la conducta de la proveedora; sin que, además, obtuviera solución; forzándola a la judicialización de su problema; lo que constituye un perjuicio moral, que debe ser resarcido; por lo que, el Tribunal otorgará un monto prudencial para ello.

TENIENDO PRESENTE:

Lo establecido en los artículos 1, 2, 3 letra e), 20, 23, 24, 50 y siguientes y 58 bis de la Ley N°19.496, modificada por la Ley N°19.955 de 14/07/2004; artículos 1, 7, 8, 14, 15, 17 y 12 de la Ley N°18.287 y artículos 1547 y 1698 del Código Civil.


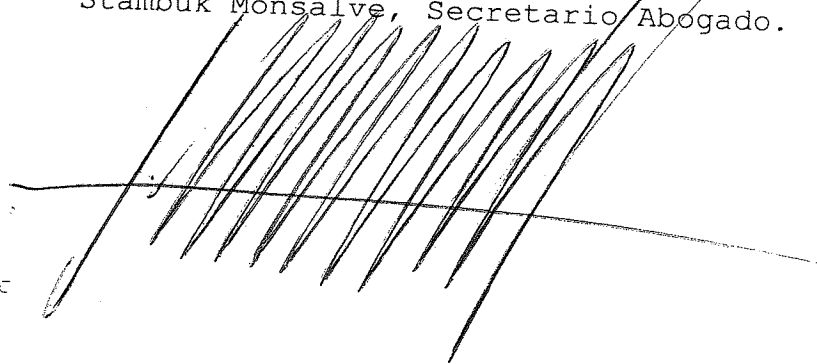
SE DECLARA:

En lo infraccional:

Que ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta por ROSSANA DE LAS MERCEDES AHUMADA PIZARRO, ya individualizada, y se condena a **CENCOSUD RETAIL**, individualizada en autos también como, **TIENDAS JOHNSON de CENCOSUD RETAIL S.A.**, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por haber infringido lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N°19.496 e incurrido en la infracción prevista en el artículo 23 de la misma ley. Si no se pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días, se aplicarán, indistintamente, a quien lo represente legalmente, **QUINCE NOCHES** de reclusión, por vía de sustitución y apremio.

En lo civil:

Que ha lugar a la demanda civil deducida y se condena a **CENCOSUD RETAIL**, individualizada en autos también como, **TIENDAS JOHNSON de CENCOSUD RETAIL S.A.**, a pagar a ROSSANA DE LAS MERCEDES AHUMADA PIZARRO, ya individualizada, las sumas de \$199.990, por daño material y de \$100.000, por daño moral; más reajustes, conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha de la infracción y el mes anterior a la del pago efectivo y los intereses legales que correspondan, en caso de mora; con costas. *ord. N°-338*
Anótese; notifíquese; comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y archívese, en su oportunidad. *8-3-12*


Dictada por MARIA LORETO ASTORGA MORENO, Jueza Titular del Juzgado de Policía Local de Ovalle. Autorizada por Mirko Stambuk Monsalve, Secretario Abogado.


864104616
9 CARTA CERTIFICAD 32
R PRIORITARIA (EMP
RESMS)
10/03/17 15:39

JUZGADO
POLICIA LOCAL
OVALLE