

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

ORD.: N° 1004 /2017- CE.
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol N° 8.714/15/CE.

TALCA, 25 de Octubre del año 2017.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.
4 Oriente N° 1360 ciudad de Talca.

En causa Rol N° 8.714/15/CE de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496, remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia definitiva de fecha 26/09/2017 dictada en este proceso, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.



GERALDINE MORRISON PARRA
Secretaría Letrada Subrogante

PAMELA QUEZADA APABLAZA
Juez Letrada Subrogante

1° J.P.L. DE TALCA

4 ORIENTE N° 1490 DE TALCA — FONONO N° 2203826

FECHA	N° INGRESO
31 OCT 2017	785
SERNAC - TALCA	

Recibi a las 13:45 hrs

SEARCHED
SERIALIZED
INDEXED
MAY 19 1964
FBI - MEMPHIS

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a veintiséis de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°8714-2015, originada por denuncia infraccional de fojas 27 y ss., interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por Esteban Pérez Burgos, abogado, Director Regional del Maule, con domicilio en calle 4 Oriente N°1360, Talca, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, nombre de fantasía, RUT 77.261.280-K, persona jurídica del giro de su denominación, representada por **ALFONSO ARRIAGADA**, con domicilio en calle 1 Norte N°1485, Talca, por infracción a los artículos 3 b) d) y e), 12 y 23 de la ley 19.496. En el primer otrosí acompaña documento a fs. 1 y ss. En el segundo otrosí rola patrocinio y poder. En el tercer otrosí acompaña documentos rolantes a fs. 9 y ss.

A fs. 37 vuelta rola acta de notificación personal realizada por el receptor ad-hoc de la denuncia infraccional y su proveído a **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por **ALFONSO ARRIAGADA**.

A fs. 38 rola poder simple presentado por **ALFONSO ARRIAGADA**, en representación de **FALABELLA RETAIL S.A.**

A fs. 43, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC** representada por el habilitado en derecho, con poder y la parte denunciada infraccional **FALABELLA RETAIL S.A.** compareciendo un representante de la empresa. La parte denunciante ratifica su denuncia en todas sus partes, con costas. La parte denunciada no ratifica la denuncia ya que se le dio solución al problema haciendo el cambio de producto al cliente entregándole un nuevo producto. La parte denunciada acompaña documentos rolantes a fs. 41 y ss. La parte denunciante ratifica los medios de prueba acompañados y que rolan a fs. 1 a 26, además solicita diligencia consistente en citación a absolver posiciones al representante legal de la contraria.

A fs. 50 rola acta de audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de asistencia de la parte denunciante **SERNAC** representada por el habilitado en derecho, con poder y su abogada y la asistencia del absolvente **ALFONSO ARRIAGADA**. Se procede a tomar absolución de posiciones a don **ALFONSO ARRIAGADA**, quien responde al tenor de las preguntas formuladas en pliego de posiciones rolante a fs. 48 y ss.

A fs. 51 rola escrito presentado por **SERNAC** solicitando en lo principal un téngase presente y en el otrosí certificación.

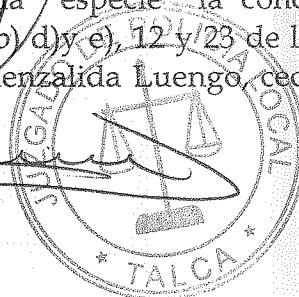
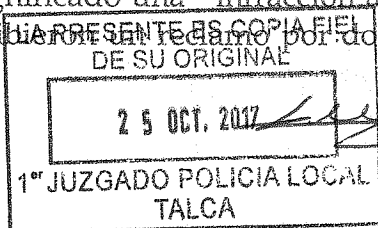
Se trajeron autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por Esteban Pérez Burgos, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por **ALFONSO ARRIAGADA**, por infracción a la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los art. 3 b) d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, por cuanto ello resulta presente en el caso por don Jaime Fuenzalida Luengo, cedula nacional



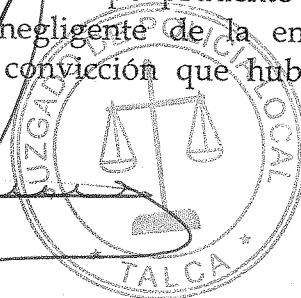
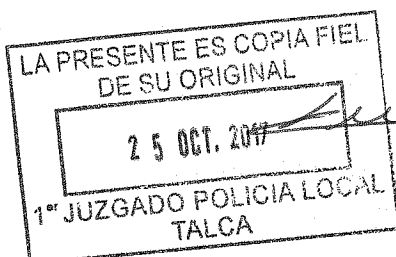
de identidad N°18.572.618-5, domiciliado en calle 20 ½ Norte 5 Oriente 1084, Talca, en contra de la denunciada ya que señala que el día 24 de abril compró un celular, el cual presentó fallas de parlante y lo envió al Servicio Técnico. La segunda vez lo envió el 12 de agosto y hasta la fecha le ha dado excusas, haciéndolo ir más de 11 veces a la tienda no entregándole mayor respuesta, entre otras que vaya fines de agosto y así sucesivamente. Agrega que el paga todos los fines de mes el celular y el plan, productos y servicios que no esta ocupando.

TERCERO: Que por su parte la empresa denunciada contestó denuncia infraccional en su contra. Señalando que se le dio solución al problema haciendo el cambio de producto al cliente entregándole un nuevo producto.

CUARTO: Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante acompaña en parte de prueba los documentos rolantes a fs.9 a 26, no objetados, consistente en reclamo ante Sernac, respuesta de la denunciada respecto al reclamo, recepción servicio técnico, boleta de compra, mandato, solicitud suministro de servicio emitido por Claro y contrato, fotocopia de carnet, facturaciones y absolución de posiciones rolante a fs. 50.

QUINTO: Que la parte denunciada rindió prueba en el proceso consistente en documentos rolantes a fs. 41 y ss., tanto en copia boleta e historial de ingresos.

SEXTO: Que rola en el proceso documento a fs. 16 y 41 copia de boleta de compra realizada por el Sr. Jaime Fuenzalida Luengo a la empresa denunciada por el celular y el monto pagado, con fecha 25 de abril de 2015. Que con posterioridad el producto presentó fallas por lo que ingresó al servicio técnico con fecha 29 de julio de 2015, el cual fue reparado, siendo retirado el producto por el consumidor el día 07 de agosto de 2015 y, en una segunda oportunidad ingresa con fecha 12 de agosto de 2015, donde se determina el cambio de producto, cuento de ello da el documento a fs. 42 y 15. Que, producto del reclamo ingresado por el cliente a Sernac con fecha 28 de septiembre de 2015, según documento rolante a fs. 10, la Institución oficia a la empresa denunciada, quien con fecha 01 de octubre de 2015 responde mediante N° de caso R2015G555262, rolante a fs. 10 que "*Se acoge el requerimiento de cliente, en relación a que Tienda Falabella Talca, entregó un celular nuevo de reemplazo correspondiente al mismo modelo adquirido inicialmente (SAMSUNG S3 BLANCO (SKU:4202149))*", hecho éste último concordante con la contestación formulada por la empresa denunciada a fs. 43, en cuanto a que no ratifica la denuncia interpuesta por Sernac en contra de ellos, ya que "*se le dio solución al problema haciendo el cambio de producto al cliente entregándole un nuevo producto*" y, con la declaración del representante de la empresa en absolución de posiciones rolante a fs.50 quien responde a la quinta pregunta "*el producto fue cambiado por uno nuevo a solicitud del cliente con fecha 25 de septiembre del 2015 el tiempo razonable es de 25 días corridos*". Que, en este sentido cabe señalar que, los hechos que dieron origen a la denuncia fueron subsanados por la empresa denunciada, ya que como rola en el proceso documentos previamente señalados, la denunciada al segundo ingreso del celular al servicio técnico, se autorizó el cambio de equipo, con fecha 25 de septiembre de 2015 (a fs. 42) donde se expone que "*(...) debido a que no existe stock en tienda, se debió solicitar a comprador envío de unidad a tienda*", lo que da cuenta que la denunciada subsanó el problema que aquejaba al consumidor, entregándole un equipo nuevo, hecho este no controvertido por las partes y que, sin perjuicio de ello, consta en el proceso que efectivamente desde su venta el producto se encontraba defectuoso y la solución que se le dio al consumidor se demoró más que un tiempo prudente según documento rolante a fs. 42, lo que evidencia un actuar negligente de la empresa denunciada y que, a criterio de este Tribunal se forma la convicción que hubo una infracción a la Ley 19.496.



SEPTIMO: Que a este respecto el artículo 12 del mismo cuerpo legal establece que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio",

Finalmente, el artículo 23 de la Ley 19.496 señala 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, peso o medida del respectivo bien o servicio", y que, en el caso de autos la denunciada actuó con negligencia, por cuanto el producto fue vendido con fallas y que, a pesar de ser subsanado el problema, cambiándole el celular por uno nuevo, no es menos cierto que este fue entregado con mucho tiempo de demora, lo que no hace más que ratificar el actuar negligente de la empresa denunciada.

OCTAVO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana critica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la empresa denunciada FALABELLA RETAIL S.A., cometió infracción a la Ley del Consumidor, por cuanto la denunciada actuó con negligencia, ya que el producto fue vendido con fallas y que, a pesar de ser subsanado el problema, cambiándole el celular por uno nuevo, no es menos cierto que este fue entregado con mucho tiempo de demora, lo que no hace más que ratificar el actuar negligente de la empresa denunciada.

NOVENO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal SE ACOGE LA DENUNCIA infraccional deducida en lo principal de fojas 27 y ss., interpuesta por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Esteban Pérez Burgos, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por ALFONSO ARRIAGADA, todos ya individualizados en el proceso.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, artículos 12, 23, y demás pertinentes de la Ley 19.496; **SE DECLARA:**

A.- Que, ha lugar a la denuncia infraccional, deducida en lo principal de fojas 27 y ss., por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Esteban Pérez Burgos, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por ALFONSO ARRIAGADA, todos ya individualizados en el proceso.

B.- Que, atendido a que la empresa denunciada ha subsanado la infracción denunciada durante el proceso, y por esta vez de conformidad a lo dispuesto en el Art. 19 de la Ley 18.287 y teniendo presente las disposiciones legales citadas, se AMONESTA a FALABELLA RETAIL S.A., representada por ALFONSO ARRIAGADA, todos ya individualizados en el proceso.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol No. 8714-2015.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autoriza Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
25 OCT. 2017
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



TALCA, veinticinco de octubre del dos mil diecisiete.-

CERTIFICO: Que la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-



[Handwritten signature]
GERALDINE MORRISON PARRA
SECRETARUIA LETRADA SUBROGANTE