

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CURICO

FECHA	Nº INGRESO
30 NOV 2017	808
OF. Nº: 1264 SEMNAC - TALCA	

ANT.: Ley Nº 19.496

MAT.: Remite copia de sentencia

CURICÓ, 13 de noviembre de 2017

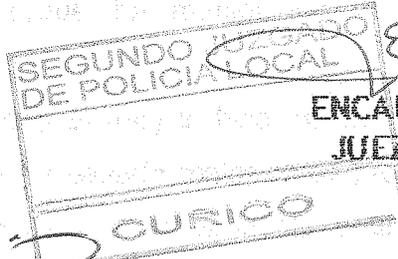
DE: ENCARNACIÓN AVALOS CUENCA.  
JUEZ SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CURICO.

A: SR. ESTEBAN PEREZ  
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DEL MAULE

En el proceso que a continuación se señala, sobre infracción a la ley del consumidor, se ha decretado oficiar a usted, con el objeto de remitir resolución a fin de que esta información sea registrada, según lo establecido en el artículo 58 bis

Rol Nº 434-17 CV

Saludan atentamente a UD.



ENCARNACIÓN AVALOS CUENCA  
JUEZ LETRADA TITULAR

JULIO ANDRES BRAVO CORTÉS-MONROY  
SECRETARIO LETRADO TITULAR

DISTRIBUCIÓN:

- La indicada.
- Archivo.

EAC/JBC/cvo

infraccional en contra de Falabella Retail S.A., ya individualizado, acogerla a

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ



Rol N° 434-17 CV

Curicó, veintidós de septiembre del año dos mil diecisiete

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **ARTURO URRIOLA JARA**, técnico automotriz, domiciliado en Villa Apumanque, Avda. Manso de Velasco Nro. 1435, comuna de Curicó, dedujo denuncia infraccional en contra de Falabella Retail S.A., representada por Pilar Sanhueza, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en Peña Nro. 615 Comuna de Curicó, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores Nro. 19.496, específicamente su artículo 3 letra e), 20 letra c) y d), 21 y 23.

En cuanto a los hechos señala que el día 24 de abril del año 2016, realizó una compra de un reloj, marca Festina modelo F-16488 en la tienda de la denunciada el cual presentó fallas atrasando la hora, indica que ingreso a Servicio Técnico dicho reloj por esta falla los días 18 de Mayo, 22 de Junio, 24 de Agosto y 28 de Septiembre siendo reparado gratuitamente en cada ocasión según garantía, y que posteriormente el día 07 de Noviembre ingresó nuevamente el reloj, en esta oportunidad porque se le salió la perilla, oportunidad en que le señalan que debe pagar la reparación porque ha manipulado el reloj y la falla es de su responsabilidad.

Indica que cuando compro el reloj lo hizo en una tienda confiable y eligió una marca de prestigio, que ha pasado malos ratos producto de las fallas, de forma injustificada, solicitando cambiar el producto y una indemnización económica compensatoria.

En cuanto al derecho, señala y transcribe los artículos 3, 20, 21, y 23 de la Ley 19.496, señalando que en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos ya señalados, puesto que, no se han respetado las condiciones de operatividad de la garantía de los productos, toda vez que la tienda le ha manifestado que no está dispuesta a cambiar el producto, en circunstancias de que el producto ha presentado fallas atribuibles exclusivamente a su calidad y fabricación.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de Falabella Retail S.A., ya individualizado, acogerla a

tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

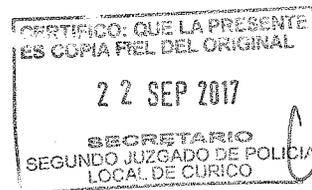
En el Primer Otrosí de su presentación, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado en la denuncia infraccional, señalando en cuanto a los hechos, que da por expresa e íntegramente reproducidos los señalados en lo principal de su presentación, agregando que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley 19.496 y además le han causado considerable perjuicio, señalando la pérdida de trabajo para ir a la tienda, los costos adicionales y el perjuicio moral y emocional, indicando que de esta forma y atendido lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada Ley, le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los mismos, que avalúa en las siguientes cantidades, como Daño Patrimonial **\$300.000 (trescientos mil pesos)** y como Daño Moral **\$300.000 (trescientos mil pesos)**, por las molestias ocasionadas y el disgusto provocados por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc. , que constituyen tramites y molestias que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demanda, el monto total de la indemnización de perjuicios que demanda asciende a la cantidad de **\$600.000 (seiscientos mil pesos)**.

En cuanto al derecho, señala que las normas infringidas que fundamentan su demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de su presentación, las que da por expresamente reproducidas.

Por lo anterior, y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Falabella Retail S.A., ya individualizado, por la cantidad de **\$600.000 (seiscientos mil pesos)**, o la suma que se determine en justicia y equidad, y acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación, solicita tener por acompañados en parte de prueba y bajo apercibimiento legal:

- 1.- Copias de ingreso a la tienda y derivación a servicio técnico rolante de **fojas 7 a 16**.
- 2.- Copia reclamo Sernac y respuesta del organismo rolante de **fojas 20 a 23**.
- 3.- Copia del último informe emitido por servicio técnico Festina, en el cual se le hace cobro de la reparación la cual rechazó rolante de **fojas 17 a 19**



A fojas 53, rola acta de audiencia de estilo, la que contó con la comparecencia de ambas partes donde la denunciante y demandante civil, ratifico las acciones interpuestas, y la denunciada y demandada civil contestó mediante minuta escrita la que solicito tener como parte integrante de la audiencia.

En su presentación de fojas 46 y siguientes, la representante de la denunciada y demandada civil, contesto la denuncia deducida en contra de su representada, solicitando su más absoluto rechazo, y señalando que al informar del mal estado del producto, ya habían transcurrido los tres meses contemplados por la Ley N° 19.946 para que el consumidor optara entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada por el juguete (sic) en cuestión.

Indica que el producto tiene una garantía del fabricante, cuya duración es de un año, que haciendo uso de dicha garantía, el demandante ingresa el reloj en la tienda para que sea enviado al servicio técnico autorizado, y que el informe Técnico emitido por el Servicio Técnico Autorizado de FESTINA, determinó que el producto tenia fallas que no eran de fabricación, específicamente corona desprendida, bisel rayado y con piquetes, caja y armys rayados, indicando que la garantía del fabricante cubre la reparación gratuita de cualquier pieza defectuosa por defecto de fabricación.

En cuanto al derecho señala la inexistencia de una infracción a la ley de protección al consumidor en relación con los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496, indicando en subsidio de lo anterior que se limite la aplicación de la multa según lo dispone el artículo 50 G de la ley en comento

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto en los artículos 20 y siguientes de la Ley N° 19.496 y demás normas que en derecho correspondan, solicitó tener por contestada la denuncia infraccional deducida en contra de su representada, y en mérito de lo expuesto, negar lugar a ella, con expresa condena en costas.

En el Otrosí de su presentación contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada, solicitando el rechazo de la misma, indicando que a fin de evitar repeticiones innecesarias, da por reproducidas, todo lo señalado en lo principal de su presentación.

Agrega que el perjuicio, y la esencia de la acción entablada, la hace consistir la actora en la existencia de un actuar negligente de su representada en el cumplimiento de sus obligaciones como proveedor, específicamente, porque supuestamente no se le restituyó el mismo producto solicitado, señalando que la acción civil deducida en autos por la demandante, también debe ser rechazada,

puesto que los hechos en que se funda, no son constitutivos de falta alguna, por lo que es imposible que exista un perjuicio para la demandante.

En cuanto al derecho señala que no se cumple con los requisitos de una indemnización de perjuicios, alega la ausencia de nexo causal del daño con el hecho infractor y que no existe incumplimiento por parte de su representada.

Respecto Daño Patrimonial indica que si se accediera la demanda en este punto, en los términos solicitada, no se estaría reparando el daño causado, puesto que la demandante no restituiría el producto a su representada, lo que implicaría, directamente, que se estaría enriqueciendo a costa de Falabella Retail S.A.; respecto del daño moral, indica que para que el daño moral sea indemnizable es necesario que sea real, cierto y determinado, e incumbe probarlo, de acuerdo al artículo 1698 del Código Civil, a quien lo alega.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, y de lo dispuesto en la Ley N° 19.496, artículos 1545, 1568, 1556 del Código Civil, y demás normas que en derecho correspondan, solicitó tener por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada, y en su virtud, negar lugar a ellas con costas.

Seguidamente se llamó a las partes a Conciliación, la que no se produjo, recibiendo la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia

A fojas 56, el Señor Secretario Letrado Titular del Tribunal, certifico que no existen diligencias pendientes.

#### CONSIDERANDO:

##### EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por según consta de **fojas 38 y siguientes FALABELLA RETAIL S.A. RUT: 77.261.280-K**, representada legalmente por don **AGUSTÍN SOLARI ÁLVAREZ**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Nro. **8.458.863-6**, y don **JUAN PABLO MONTERO SCHEPELER**, chileno, casado, ingeniero civil, cédula nacional de identidad Nro. **9.357.959-3**, todos domiciliados en Calle Rosas Nro. 1665, Santiago, en perjuicio de don **ARTURO URRIOLA JARA**, ya individualizado.

SEGUNDO: Que en el comparendo de estilo de **fojas 53 y siguientes**, como prueba documental, el querellante y demandante de autos, ratificó los documentos acompañados en el Segundo Otrosí de su presentación de **fojas 1 y siguientes**.

Como prueba testimonial presentó a doña **CRISTINA ARELY ULLOA ARANCIBIA**, y a doña **ELIZABETH EUGENIA ESCOBAR ORELLANA**.

**TERCERO:** Que en el comparendo de estilo de **fojas 53 y siguientes**, como prueba documental, la querellada y demandada civil, acompañó Informe emitido por el servicio técnico de Festina Chile Limitada respecto del requerimiento interpuesto por don Arturo Urriola, este informe es de fecha 16 de Marzo de 2017., documento que rola a **fojas 51 de autos**.

**CUARTO:** Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible al Tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo anterior dado que el denunciante de autos, no ha aportado prueba suficiente que permita probar sus dichos, en cuanto a la falta de operatividad de la garantía por parte de la denunciada de autos, toda vez que es un hecho de la causa, según se desprende de los documentos acompañados por el denunciante de **fojas 7 a 16**, que cada vez que se ingresó el reloj a Servicio Técnico, por la falla de atraso del reloj, se le entregó reparado en garantía, esto es de forma gratuita, y sólo en la última oportunidad, por una falla distinta a la indicada anteriormente, se le cobró el costo de reparación, basado en el informe del propio servicio técnico de Festina, rolante a **fojas 51**, donde se establece que la falla de corona desprendida.

Que junto a lo anterior, no existe antecedente de que el denunciante haya solicitado el cambio del producto o la devolución del dinero sino hasta el día 25 de octubre de 2016, según se desprende del documento acompañado por el propio denunciante a fojas 21, y atendido el hecho de que la compra fue realizada con fecha 24 de Abril de 2016, ya habían transcurrido con creces el plazo de garantía legal de tres meses, consagrado en el artículo 21 de la ley 19.496.

**QUINTO:** Que, conforme a lo concluido precedentemente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, deseche la querrela infraccional, sin costas, por haber tenido motivos plausibles para accionar.

## **II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

**SEXTO:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **FALABELLA RETAIL S.A. RUT: 77.261.280-K**, representada legalmente por don **AGUSTÍN SOLARI ÁLVAREZ**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Nro. **8.458.863-6**, y don **JUAN PABLO MONTERO SCHEPELER**, chileno, casado, ingeniero civil, cédula nacional de identidad Nro. **9.357.959-3**, todos domiciliados en Calle Rosas Nro. 1665, Santiago, no es

procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra.

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo que disponen los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231; y demás normas aplicables.

**SE DECLARA:**

**I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la querrela de lo principal de **fojas 1 y siguientes**, interpuesta por don **ARTURO URRIOLA JARA**, ya individualizado, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A. RUT: 77.261.280-K**, representada legalmente por don **AGUSTÍN SOLARI ÁLVAREZ**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Nro. **8.458.863-6**, y don **JUAN PABLO MONTERO SCHEPELER**, chileno, casado, ingeniero civil, cédula nacional de identidad Nro. **9.357.959-3**, todos domiciliados en Calle Rosas Nro. 1665, Santiago.

**II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el Primer Otrósí de **fojas 1 y siguientes** por don **ARTURO URRIOLA JARA**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A. RUT: 77.261.280-K**, representada legalmente por don **AGUSTÍN SOLARI ÁLVAREZ**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Nro. **8.458.863-6**, y don **JUAN PABLO MONTERO SCHEPELER**, chileno, casado, ingeniero civil, cédula nacional de identidad Nro. **9.357.959-3**, todos domiciliados en Calle Rosas Nro. 1665, Santiago; por las motivaciones expresadas en el considerando **SEXTO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

  
Dictada Por **Doña Encarnación Ávalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortes-Monroy**, Secretario Letrado Titular.  
