

**CHILLAN, DIECINUEVE DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECISIETE.**

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

1.- Que a fojas 21 rola denuncia infraccional deducida por **JUAN PABLO PINTO GELDREZ**, ingeniero comercial, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío y en su representación, en adelante **SERNAC**, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166, comuna de Concepción, en contra de establecimiento comercial **FALABELLA RETAIL S.A.**, representado por su gerente de tiendas don **GIOVANNI BAVESTRELLO PELAYO**, ambos domiciliados en calle El Roble N° 770, local A, Chillán, por infringir los artículos 3, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se la acoja a tramitación y se le condene al máximo de las multas legales, con expresa y ejemplar condena en costas. Basa la denuncia en los siguientes hechos: que SERNAC ha tomado conocimiento mediante el reclamo N° R2016W1162875 interpuesto por don JAIME ANDRÉS RETAMAL SILVA, de que la denunciada ha vulnerado las disposiciones relativas a los derechos de los consumidores al no respetar los términos y demás requisitos del acto de consumo; que el reclamante Retamal Silva adquirió en las dependencias de la denunciada el día 25 de octubre de 2014 un teléfono celular marca Alcatel, modelo POP C5, según boleta adjunta al proceso N° 189261862, contratando además para dicho producto una garantía extendida de dos años por la cual cancela la suma de \$24.490; que el día 05 de marzo de 2015 el reclamante ingresa el producto al servicio técnico de la marca haciendo uso de la garantía de fábrica, por cuanto presentaba problemas relacionados con el software, defectos en la etapa de comunicación, entre otros, siendo reparado, quedando operativo; que con fecha 10 de marzo de 2016 el producto presenta fallas nuevamente, esta vez referidas a problemas de audio y de reconocimiento de tarjeta SD, por lo que haciendo uso de la garantía extendida se dirige hasta el servicio técnico de la denunciada con el objetivo de exigir su reparación, no obstante el diagnóstico que se

rechazada en todas sus partes, señalando que el caso de autos versa sobre una garantía extendida, no de la garantía legal del proveedor, rigiéndose la primera por una póliza que establece un determinado procedimiento respecto de la cobertura de siniestros, según el cual, es el servicio técnico el cual debe informar el daño antes de prestarse la coberturas; que la denunciada ha dado cumplimiento a todas las normas legales que se refieren a la garantía legal de los productos y ha puesto a disposición del consumidor el servicio técnico que corresponde de acuerdo a la garantía de fábrica, cumpliendo con ello con los establecido en los artículos 20, 21 y 22 de la Ley 19.496; por tanto el conflicto de autos gira en torno a la prestación del servicio técnico, conflicto en el que son las partes la denunciante y la empresa abastecedora, por encontrarse dentro del periodo de garantía convencional regido por el artículo 21 de la Ley 19.496. El Tribunal resolviendo tiene por ratificada la denuncia y por contestada ésta mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. La parte denunciante ratifica la prueba documental que rola en autos. La parte denunciada acompaña como prueba documental, con citación de la contraria los siguientes documentos: 1) copia de boleta electrónica N° 189261862, 2) copia de comprobante de servicio técnico N° 1-16831472486, 3) copia de informe de servicio técnico emitido por Servicio Técnico Movistar, y 4) copia de certificado de garantía extendida de la empresa Falabella Retail.

**4.-** Que a fojas 58 y siguientes rola Informe Pericial efectuado por la BRIDEC de la Policía de Investigaciones de Chile, el cual no aporta nuevos antecedentes a la causa.

**5.-** Que de los documentos rolantes a fojas 13 y 19 se encuentra acreditada la relación de consumo entre don Jaime Andrés Retamal Silva y Falabella Retail S.A., a raíz de la compra con fecha 25 de octubre de 2014 de un teléfono celular marca Alcatel detallada en la boleta N° 189261862, por el cual se canceló la suma de \$69.990, más una garantía extendida por un valor adicional de \$24.490; por lo que

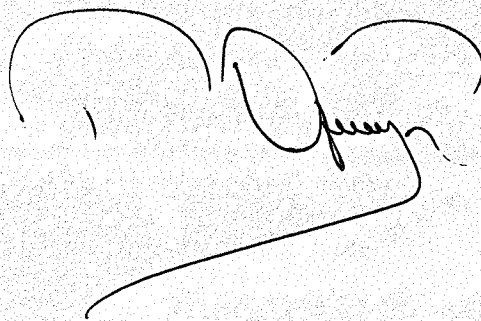
como Diagnóstico Técnico: problema de software, defecto en etapa de comunicación, desajustado; como Estado de Equipo (cosmética): rayas; resolviendo repararlo en los siguientes aspectos: Actualización de software, Ajuste de contactos de antena y Reseteo a Estado Original. Posteriormente, el día 10 de marzo de 2016 el producto vuelve a fallar, esta vez por problemas de audio, por lo que haciendo esta vez uso de la garantía extendida contratada y que se encontraba vigente, el consumidor lleva el producto al servicio técnico del proveedor, con el objetivo de repararlo, sin embargo esta vez el diagnóstico del área técnica será: equipo presenta golpes en cosméticas, los cuales no son cubiertos por garantía de fábrica; y lo mismo ocurre el día 22 de octubre de 2016, en que nuevamente lleva el producto al servicio técnico del proveedor en uso de la garantía extendida, el cual no es reparado por el mismo razonamiento anterior, señalando el comprobante de servicio técnico como detalle de estado: pequeños golpes en bordes carcasa, rayas de uso.

**8.-** Que la denunciada incurre en una contradicción en su defensa, por cuanto a fojas 34 afirma que se trata de un caso de garantía extendida y no de fabricante, “para lo cual existe una póliza que rige el procedimiento, el cual indica que es el servicio técnico quien debe indicar si procede o no la cobertura”; y luego en su contestación de fojas 45 señala que “el servicio técnico informó que el producto en cuestión presentaba golpes en secciones cosméticas, los cuales no son cubiertos por la garantía de fábrica”. Sin embargo, ha quedado acreditado en el proceso, mediante la prueba documental rendida y no objetada por ninguna de las partes, que el consumidor hizo valer en primer lugar la garantía de fábrica, obteniendo la reparación del producto y en segundo y tercer lugar la garantía extendida y vigente, no obteniendo la reparación del producto, por cuanto el informe técnico indicaba que presentaba “golpes en cosméticas” y “rayas de uso”, los cuales no eran cubiertos “por la garantía de fábrica”. Sin embargo, en la póliza de garantía extendida rolante a fojas 52 y 53 no se indica en ningún caso como causal para quedar fuera de la aplicación de dicho

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

**VISTOS** además lo prescrito por los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, artículos 7, 8, 9, 14, 17 y 19 de la Ley 18.287, artículos 1, 3, 12, 19, 21, 21 y 23 de la Ley 19.496, y artículo 1698 del Código Civil y demás pertinentes del Código de Procedimiento Civil, **SE RESUELVE:** Que se **CONDENA** a **FALABELLA RETAIL S.A.** representada para estos efectos por Giovanni Bavestrello Pelayo, ingeniero en comercio internacional, gerente de la sucursal Chillán, al pago de una multa equivalente a **15 UTM**, según su valor a la fecha de su pago efectivo en beneficio municipal por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, con costas.

Notifíquese, dése copia y cumplida, archívese en su oportunidad.



Resolvió **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.

