

70-70

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

ROL N° 17.359-2017-8

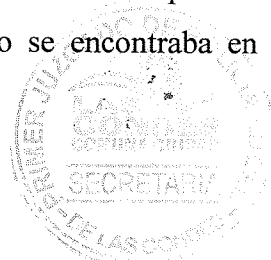
LAS CONDES, a once de Diciembre de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela de fs. 20 y siguientes, de fecha 24 de Agosto de 2017, interpuesta por **HERNAN QUINTO MARAMBIO ALVAREZ**, contador público y auditor, domiciliado en calle Tomás Tubino 1367, comuna de Recoleta, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **FALABELLA RETAIL S. A.**, representada por Alejandro Arze Safian, domiciliados en calle Moneda N° 970, piso 20, Santiago, conforme a rectificación de fs. 28, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la “LPC”, o, simplemente, “la Ley”, en circunstancias que:

A fs. 20 y siguientes el querellante MARAMBIO, al mismo tiempo deduce acción civil contra el proveedor individualizado, la que rectifica y aclara a fs. 28, solicitando que sea conminado a entregarle un equipo nuevo de valor equivalente a la inversión inicial que fue de \$ 789.970.-, más reajustes, intereses y costas, cuya notificación consta a fs. 38.

A fs. 20 y siguientes y 34 el querellante relata los hechos fundantes de la acción y al respecto expresa que el día 16 de Marzo de 2014 compró en Falabella Alto Las Condes un notebook con garantía extendida a dos años desde la fecha de la compra, equipo que, como al año, fue mandado por primera vez al servicio técnico y fue devuelto sin problemas y con fecha 14 de Marzo de 2016 su hija llevó de nuevo el notebook a la tienda para ser enviado al servicio técnico, pero le dijeron que ya no tenía garantía, pero su hija lo dejó de todos modos y el 8 de 2016 recibió un correo comunicándole que el equipo estaba fuera de garantía y que se iba a gestionar una reparación excepcional y el 21 de Abril de 2016 mediante correo le informaron que puede retirar el equipo, concurriendo para el efecto 25 de Abril de 2016, pero no lo retiró dado que no se encontraba en



óptimas condiciones, por lo que lo dejó allí y pasado el tiempo, más de un año en el servicio técnico, y muchos reclamos, ellos simplemente lo botaron a la basura. Añade que envió alrededor de 20 correos a Falabella sin tener respuesta.

A fs. 39 y 40 y siguientes la querellada niega los cargos, expresando, en síntesis, que cumplió con la garantía extendida y que el cliente dejó abandonado el producto, cobrando vigencia el artículo 42 de la Ley, además que las acciones se encontrarían prescritas, pues los hechos datan del año 2015 y recién dos años después el actor interpone denuncia y demanda civil. Yendo al detalle señala la siguiente cronología de los hechos:

-El 16 de Marzo de 2014 el computador fue adquirido por el querellante, con la garantía extendida que ofrece la empresa. En ningún momento precisa por cuánto se prolonga dicha garantía extendida.

-El 3 de Septiembre de 2015, 18 meses después de la compra, el cliente ingresa el equipo al servicio técnico, haciéndose presente que tiene un golpe en la bisagra del computador, se repara y entrega con fecha 24 de Septiembre.

-El 15 de Marzo de 2016, 6 meses después de la primera reparación, lo ingresa de nuevo a reparación, aduciendo que tiene fallas, quedando listo el computador para su retiro el 21 de Abril de 2016.

-El 25 de Abril de 2016, al ir a retirar el equipo, el consumidor no acepta la reparación efectuada, por no encontrarse en óptimas condiciones.

-El 8 de Mayo de 2017, un año después, el cliente presentó reclamo ante el SERNAC, al que dio respuesta negativamente con fecha 19 de Mayo de 2017

-En vista de lo anterior se procedió a la destrucción del equipo, autorizado, en su concepto, por el artículo 42 de la LPC.

Conforme a lo anterior solicita el rechazo de las acciones, por cuanto cumplió con la garantía extendida, además que las acciones incoadas se encuentran prescritas.

A fs. 58, con fecha 30 de Octubre de 2017, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual el actor procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querellada y demandada contestó por escrito, en los términos desarrollados anteriormente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de dichas



acciones, con costas. Además, a fs. 45 y siguientes opuso la excepción de prescripción, la que reiteró en el comparendo, como consta de fs. 58.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **FALABELLA RETAIL S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

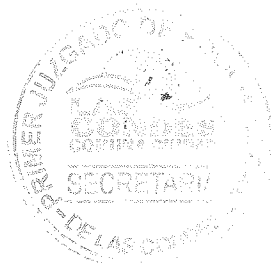
2º) Que, con todo, la parte querellada de Falabella Retail S. A. opuso la excepción de prescripción de la acción, aduciendo que entre la supuesta infracción y la fecha de la interposición de la querrela ha transcurrido con creces el plazo legal de seis meses, lo cual torna indispensable pronunciarse previamente a su respecto, antes de entrar al fondo del asunto.

3º) Que al respecto el artículo 26 de la LPC preceptúa que **“las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”**.

4º) Que conforme a ello deviene en imperioso precisar la fecha de las infracciones para, así, determinar si ha transcurrido o no el citado plazo de seis meses.

5º) Que, conforme al mérito que arrojan los autos, a juicio del sentenciador se encuentra establecido que el producto fue adquirido con una garantía total de dos años, un año otorgado por el fabricante y un año contratado y pagado por el consumidor a título de garantía extendida, la que regía a partir de la fecha de la boleta de fs. 1, 16 de Marzo de 2014, y que, por lo tanto, expiraba el 16 de Marzo de 2016, fecha hasta la cual subsistía la obligación correlativa del proveedor de responder por las fallas.

6º) Que el consumidor ingresó el computador al servicio técnico de la querellada (por segunda vez) el día 14 de Marzo de 2016 (el 15, según el proveedor), en ambos casos estando vigente la garantía (se reitera que **ésta vencía el 16 de Marzo de 2016**), oportunidad en que el proveedor, arbitrariamente, la rechazó **“por fuera de plazo de garantía”**, según lo indica en los correos de fs. 59 y siguientes, añadiendo que debido a la insistencia “será reparado por única y



exclusiva vez de manera excepcional". Es decir, formalmente la rechazó, pero en el hecho la respetó, asumiendo la reparación.

7°) Que al respecto cabe puntualizar que la querellada en la etapa de juicio, que es lo relevante para estos efectos, ni en la indagatoria de fs. 39 ni en la lata contestación de fs. 40 y siguientes, en momento alguno sostuvo que tal ingreso del equipo al servicio técnico haya sido efectuado expirado el plazo de la garantía (por el contrario, sostiene que la garantía extendida fue prestada adecuadamente), cuestión que, por ende, se tendrá por establecida.

8°) Que en concepto del Tribunal es claro que presentado un reclamo de falla oportunamente, esto es, dentro de la vigencia de la garantía, como ocurrió en el caso sublite, el cumplimiento formal del plazo de la misma, no afecta ni extingue la obligación del proveedor de continuar con el procedimiento ya iniciado hasta su conclusión mediante la reparación adecuada del equipo, a satisfacción del consumidor, por más, se reitera, que el plazo concluya en el interín..

9°) Que, siguiendo con el razonamiento, el 21 de Abril de 2016 el computador se encontraba reparado, pero el consumidor, al ir a retirarlo, el 25 de Abril de 2016, no aceptó la reparación efectuada por estimar que no se encuentra en óptimas condiciones.

10°) Que a juicio del Tribunal este es el momento, **25 de Abril de 2016**, en que el proveedor no dio adecuado cumplimiento a la garantía, incurriendo en infracción, fecha a partir de la cual debe computarse el plazo legal de seis meses.

11°) Que conforme a lo anterior y habiendo sido interpuesta la querrela y acción civil de fs. 20 y siguientes con fecha **24 de Agosto de 2017**, forzoso es concluir que el citado plazo de seis meses había expirado con largueza, motivo por el cual procede acoger la excepción de prescripción opuesta por la querellada, sin perjuicio de lo que se expresará más adelante.

12°) Que en relación a lo que se viene analizando, es del caso consignar que el consumidor presentó dos reclamos ante el SERNAC, los que eventualmente pudieran tener incidencia en el plazo de prescripción.

El primer reclamo tiene el número R2016W979993 y, según consta de los autos, se inició el 22 de Julio de 2016 y terminó el 8 de Agosto de 2016, es decir, tuvo una duración de unos 16 días, días en que, conforme al inciso segundo del artículo 26 de la Ley, se suspendió el plazo de prescripción en curso, pero que



atendido lo breve, no tiene el mérito de alterar lo concluido en el considerando 11°.

El segundo reclamo, que tiene el número R2017W1469934, se inició el 5 de Mayo de 2017 y concluyó el 23 de Mayo de 2017, sin incidencia alguna en la materia, puesto que tuvo lugar cuando ya había expirado el plazo de prescripción, por lo que mal puede suspender un plazo ya extinguido.

13°) Que, por consiguiente, se reitera que el plazo de prescripción de la acción ya se encontraba expirado al momento en que el actor ejercitó las acciones de fs. 20 y siguientes, motivo por el cual procede rechazarlas sin más trámite, tornándose innecesario e inoficioso entrar en consideraciones de fondo.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la excepción de prescripción opuesta en autos por la parte de **FALABELLA RETAIL S. A.**, rechazándose la querrela y acción civil de indemnización de perjuicios incoadas en la principal y primer otrosí de la presentación de fs. 20 y siguientes.

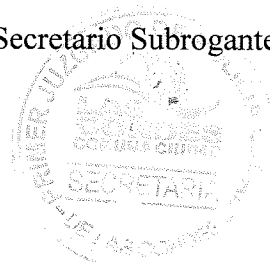
- Que cada parte deberá soportar las costas en que hubiere incurrido.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

**ROL N° 17.359-2017-8.**

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQY LAPORTE, Juez Subrogante.

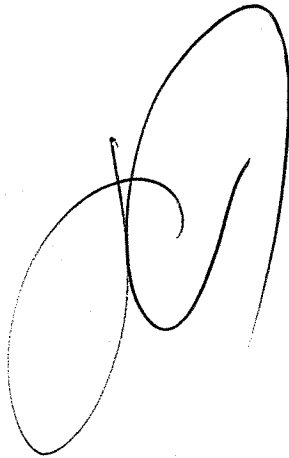
Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.



**Las Condes, 26 de Diciembre de 2017.-**

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA DE FOJAS 70 A 74  
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

**Causa rol N° 17.359 -8- 2017.-**

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long tail, positioned in the center of the page.