

juice 8780

San Bernardo, dieciocho de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 14, Juan Manuel Fernández Yáñez, empleado público, domiciliado en pasaje Kingston nº1003 de la comuna de San Bernardo, interpuso querrela infraccional en contra de Falabella Retail S. A., representado por su gerente general, administrador o jefe de local, Carlos Robles R., ambos domiciliados en Avda Jorge Alessandri nº20.040 de esta comuna, por hechos que constituirían infracción a la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. En el primer Otrosí el querellante, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa mencionada, para que le indemnice los perjuicios que las infracciones le produjeron, los que avalúa en 10 U.T.M., o la suma que S. S. estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fojas 21, Juan Manuel Fernández Yáñez, antes individualizado, complementa las acciones deducidas en cuanto a la individualización de las partes y rectificó en cuanto a los montos demandados, los que avalúa en \$266.930.- por concepto de daño emergente y \$200.000.- por concepto de daño moral.

A fojas 24, comparece Juan Manuel Fernández Yáñez, antes individualizado, quien expresa que el día 09 de junio de 2017 compró en la tienda Falabella del Mall Plaza Sur, un hervidor eléctrico de la marca



CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 21 de marzo de 2018

Thomas, por \$18.990. Consideró que era el mejor dado que era el más costoso y por cuanto la marca tenía garantía de 2 años y por la tienda una garantía de 30 días. Dentro de los primeros 15 días de uso notó que se apagaba sólo y sacaba chispas por la base. Señala que le hizo el procedimiento que estaba escrito en el manual pero a pesar de ello siguió presentando problemas y éstos fueron en aumento, incluso comenzó a cortar la luz de la casa. Lo llevó a la tienda el día 08 de julio, antes de los treinta días, lo recibieron en servicio al cliente y lo dejaron por 15 días como máximo. Volvió en dos o tres oportunidades y le informaban que no había resultados con el servicio técnico. A los 25 días volvió a concurrir y le informaron que el artefacto no tenía reparación y que era problema de uso ya que supuestamente había sido mal manipulado y que por tanto, no lo cubría la garantía. Les respondió que no lo retiraría de la tienda e hizo un reclamo ante el Sernac y paralelamente a la marca Thomas, en su página Web. La respuesta de Thomas fue positiva, señalándole que accedían al cambio, pero debía ir a Santiago para retirarlo, lo que no realizó para no incurrir en gasto de tiempo y dinero. Ante el Sernac se desligaron del asunto y contestaron que era un problema de uso. Agrega que esto le ha ocasionado dificultades en su vida cotidiana, tuvo que conseguirse un hervidor, ha gastado tiempo y dinero. Estima que la tienda debiese responder por el menoscabo causado. Finaliza señalando que a mediados de agosto la marca Thomas, considerando su reclamo, envió a su domicilio un hervidor de las mismas características y luego Falabella realizó lo mismo, lo que no aceptó pues Thomas ya le había realizado el cambio. Considera que Falabella no le respondió a tiempo, causándole perjuicios que no se subsanan con un nuevo hervidor.



COPIA CONFORME

Juan Bernardo, de

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and strokes, located in the bottom right corner of the page.

A fojas 25, rola acta de notificación de la querrela infraccional y demanda civil a Falabella Retail S. A.

A fojas 26, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia del querellante y demandante Juan Manuel Fernández Yáñez y, en rebeldía de la querellada y demandada Falabella Retail S. A. En esta oportunidad el actor rindió prueba documental y en rebeldía de la demandada, no se produjo conciliación.

A fojas 27, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCION DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Falabella Retail S. A., por los hechos contenidos en la querrela de lo principal de fojas 14 de autos;

2º) Que, fundando sus acciones el querellante expone en fojas 14 y su indagatoria de fojas 24, que el día 09 de junio de 2017 compró en la tienda Falabella del Mall Plaza Sur, un hervidor eléctrico de la marca Thomas, por \$18.990. Consideró que era el mejor dado que era el más costoso y por cuanto la marca tenía garantía de 2 años y por la tienda una garantía de 30 días. El día 15 de junio de 2017, es decir a 06 días de comprado, el hervidor dejó de funcionar. Lo llevó a la tienda el día 09 de julio, antes de los treinta días, lo recibieron en servicio



CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 21 de marzo de 2018

al cliente y lo dejaron por 15 días como máximo. Volvió en dos o tres oportunidades y le informaban que no había resultados con el servicio técnico. A los 25 días, el día 07 de agosto, volvió a concurrir y le informaron que el artefacto no tenía reparación y que era problema de uso ya que supuestamente había sido mal manipulado y que por tanto, no lo cubría la garantía. Les respondió que no lo retiraría de la tienda e hizo un reclamo ante el Sernac y paralelamente a la marca Thomas, en su página Web. La respuesta de Thomas fue positiva, señalándole que accedían al cambio pero debía ir a Santiago para retirarlo, lo que no realizó para no incurrir en gasto de tiempo y dinero. En el Sernac Falabella no asumió responsabilidad y con fecha 18 de agosto de 2017, Neyla Negrón, de Gerencia de atención al cliente, rechazó su solicitud indicando que con fecha 26 de julio de 2017, el producto presentaba acumulación de sarro, el que ha provocado el recalentamiento del hervidor ocasionando fallas en el termostato, resistencia y la oxidación de la base metálica. Se añade en la respuesta que el manual del producto indica las causales que invalidan la garantía y en el punto 8º: "la acumulación excesiva de sarro por falta de limpieza puede ocasionar fallas en el producto las que no estarán cubiertas por la garantía". Agrega que esto le ha ocasionado dificultades en su vida cotidiana, tuvo que conseguirse un hervidor, ha gastado tiempo y dinero. Estima que la tienda debiese responder por el menoscabo causado. Finaliza señalando que a mediados de agosto la marca Thomas, considerando su reclamo, envió a su domicilio un hervidor de las mismas características y luego Falabella realizó lo mismo, lo que no aceptó pues Thomas ya le había realizado el cambio. Considera que Falabella no le respondió a tiempo, causándole perjuicios que no se subsanan con un nuevo hervidor,



COPIA CONFORME
San Bernardo, de

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and strokes, positioned in the bottom right corner of the page.

3º) Que, la querellada y demandada Falabella Retail S. A., no obstante estar emplazada de las acciones de autos, ha permanecido durante el proceso en rebeldía, por lo que la resolución de esta causa deberá fundarse únicamente en los antecedentes aportados por el querellante y demandante;

4º) Que, en orden a acreditar sus dichos y la conducta infractora de la empresa denunciada, el actor acompañó en el proceso los siguientes antecedentes; **a)** En fojas 01, copia de la boleta de compra del artefacto, de fecha 09 de junio de 2017, por la cantidad de \$18.990.- **b)** En fojas 02, copia de la orden de ingreso del producto al servicio técnico, de fecha 09 de julio de 2017. **c)** En fojas 05, copia de la respuesta entregada por Falabella al reclamo interpuesto ante el Sernac, en relación con los hechos de autos. En ésta se rechaza la solicitud del cliente en atención a que el producto, el día 26 de julio de 2017, presentaba acumulación de sarro, lo que ha provocado el recalentamiento del hervidor y derivado de ello fallas en el termostato, resistencia y oxidación de la base metálica. Agregando que de acuerdo al manual del producto la circunstancia indicada es causal de invalidación de la garantía. **d)** En fojas 10 y 11, copia de la respuesta entregada por la empresa Thomas, accediendo a la solicitud de cambio del producto;

5º) Que, de conformidad al Art. 1.698 del Código Civil, corresponderá acreditar las obligaciones o su extinción a quien alegue éstas o aquellas. Carga procesal que en el presente caso correspondía a la querellada quien con prueba legal y suficiente debió acreditar la causa que le eximía de



COPIA CONFORME
San Bernardo, El de marzo 2018

cumplir con la garantía pactada;

6°) Que la circunstancia que el fabricante del producto haya respondido por la garantía pactada, a juicio de este sentenciador no exime de la responsabilidad que le corresponde a la empresa Falabella como vendedora, por cuanto se desprende del examen de los antecedentes acompañados que ésta dilató injustificadamente la resolución del reclamo o solicitud formulada, negando preliminarmente su procedencia, tanto directamente al cliente como ante el Sernac, para luego, ciertamente en vista de lo resuelto por la marca, acceder a la solicitud de cambio del producto;

7°) Que, conforme al mérito de autos, en especial, la prueba documental aportada por el querellante, antecedentes que este sentenciador ha apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que Falabella Retail S. A. incurrió en los hechos de denunciados, respecto al querellante Juan Manuel Fernández Yáñez, antes individualizado, en infracción a lo dispuesto en los Arts. 12 y 20 letra c) de la ley de protección a los derechos de los consumidores n° 19.496, por cuanto no cumplió con la garantía pactada, negando lugar a la reparación, o reemplazo del producto adquirido. Por lo anterior, en definitiva, la querrela infraccional de autos será acogida en todas sus partes;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

8°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 14, la cual complementó y rectificó en fojas 21, en cuanto a la individualización de la demandada y los montos demandados, Juan Manuel Fernández Yáñez, antes individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Falabella



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, de

Retail S. A., para que le indemnice los perjuicios que las infracciones le produjeron, los que avalúa en \$266.930.- por concepto de daño emergente y \$200.000.- por concepto de daño moral, o la suma que S. S. estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Falabella Retail S. A., será condenada como autora de contravención a los Arts. 12 y 20 letra c) de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts.3 letra e y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

10°) Que, en definitiva corresponderá rechazar la demanda, en cuanto al daño directo, por cuanto como el propio actor declaró en fojas 24, el fabricante accedió a cambiar el producto y además de la boleta de compra, no se aportaron antecedentes al proceso que justifiquen el monto reclamado por este concepto;

11°) Que, en cuanto al otro concepto demandado, esto es, el daño moral, resulta justificable la aflicción que los hechos denunciados produjeron en el demandante, quien ha debido acudir a diferentes organismos para intentar hacer efectiva la garantía del producto adquirido, debiendo soportar que se le impute el daño que presenta el producto a causa de un presunto uso o cuidado inadecuado, sin que se haya informado ni demostrado dicha conducta. En efecto, en su contestación al Sernac de fecha 14 de agosto, rolante en fojas 05, la querellada y demandada señala



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 20 de marzo de 2018

que se rechaza el reclamo pues el "producto presenta al 26 de julio, acumulación de sarro, el que provoca recalentamiento del hervidor ocasionando fallas en el termostato, resistencia y la oxidación de la base metálica", respuesta a la cual no se adjuntó el informe técnico en que se basa. Pues bien, a la fecha de la citada respuesta, Thomas, fabricante del producto, ya había informado al cliente que le cambiaría el hervidor. Por otra parte, llama la atención que la acumulación de sarro producida en 30 días, periodo en el cual el producto estuvo en poder del comprador -adquirido el 09 de junio y entregado en Falabella el 09 de julio- lleve a un hervidor nuevo a recalentarse y, consecuentemente, provoque fallas en el termostato, resistencia y oxidación de la base metálica. Además el afectado ha sufrido la consiguiente pérdida de tiempo en gestiones administrativas y comparecencia en Tribunales, circunstancia que se ha visto agravada por la actitud de la demandada que persistentemente desconoció sus reclamos, con lo cual se vio privada de hacer uso del artículo. En consideración a lo antes expuesto, en definitiva, se acogerá la demanda en cuanto al daño moral, regulándose prudencialmente este perjuicio en la cantidad de \$50.000, en atención al monto disputado;

12°) Que, la sumas que se ordene pagar, deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de la demanda, esto es agosto de 2017 y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además las sumas indicadas devengarán intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'S' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18,20 de la Ley 18.287, y Arts.3 letra e, 12, 20, 21, 22, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor 19.496.

SE DECLARA:

a) Que, se condena a Falabella Retail S. A., ya individualizada, a pagar una multa de 05 U.T.M. (cinco) dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 12 y 20 letra c) de la Ley 19.496;

b) Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de fojas 14, complementada y rectificada en fojas 21, sólo en cuanto se condena a Falabella Retail S. A., a pagar al demandante Juan Manuel Fernández Yáñez, \$50.000.- por concepto de daño moral, rechazándose en cuanto al daño directo, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

c) Que la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses, en la forma indicada en el considerando 12º) de este fallo;

d) Que, no se condena a Falabella Retail S. A., al pago de las costas de la causa, por no haber resultado totalmente vencida.



COPIA CONFORME
San Bernardo, el... de marzo

2017

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 8.780-5-2017.

Dictada por Jorge Federico Rojas Arias. Juez Subrogante.

Autorizada por Eduardo Cuevas García. Secretario Subrogante.



PIA CONFORME CON SU OIA
Bernardo, de