

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

FECHA	Nº INGRESO
19 OCT 2018	788
SERNAC - TALCA	

ORD.: N° 963 /2018- CE.  
MAT. : Comunica Sentencia  
Ejecutoriada.  
ANT. : Causa Rol N° 10.457/17/CE.

TALCA, 17 de Octubre del año 2018.

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°  
10.457/17/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 04/09//2018 dictada en este proceso, la que  
se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.



MARIA VICTORIA LLEDO TIGERO  
Juez Letrada Titular

PAMELA QUEZADA APABLAZA  
Secretaria Letrada Titular



SD

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA

En Talca, a cuatro de septiembre de dos mil dieciocho

**VISTOS:**

Ante este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 10.457-2017 originada por denuncia infraccional interpuesta a fs. 13 y ss. por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, ambos domiciliados en calle 4 oriente N° 1360, Talca; en contra de "**FALABELLA RETAIL S.A.**", representada legalmente por doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, ambos con domicilio en calle 1 norte N° 1485, Talca; por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus arts. 3 letra e), 12, 20 letra c) y e), 21 y 23. En el segundo y tercer otrosí, acompaña documentos.

A fs. 33 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del SERNAC representado por su apoderado; y de la parte denunciada "**FALABELLA RETAIL S.A.**" representada por su abogada. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes. La parte denunciada contesta la denuncia mediante minuta escrita que rola a fs. 26 y ss. del proceso, solicitando el rechazo de la acción, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciante ratifica los documentos rolantes a fs. 1 a 12 de autos. La parte denunciada acompaña la documental rolante a fs. 28 a 32. La parte denunciante solicita como diligencia la absolución de posiciones de la representante legal de la denunciada doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA.

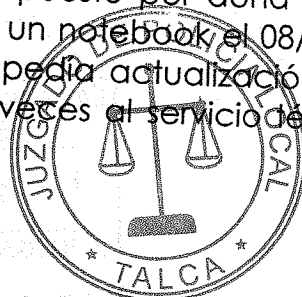
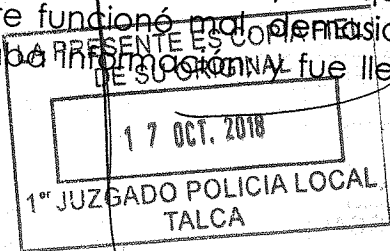
A fs. 42 y 43 rola acta de absolución de posiciones de la representante legal de la denunciada doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA.

Se trajeron autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de "**FALABELLA RETAIL S.A.**", representada legalmente por doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus arts. 3 letra e), 12, 20 letra c) y e), 21 y 23.

**SEGUNDO:** Que, el SERNAC fundamenta su acción en que con fecha 11 de noviembre de 2017 recepcionó un reclamo interpuesto por doña MARCELA RIVERA CARRASCO, en que expuso que compró un notebook el 08/03/2017 y desde siempre funcionó mal, operando lento, pedía actualización a cada rato, se borraba información ocasionalmente, fue llevado tres veces al servicio técnico, sin



ningún remedio, incluso le cambiaron la placa madre y no presenta ninguna solución, sigue funcionando pésimo y se queda pegado. Agrega SERNAC que corresponde que la empresa responda por los daños causados, y que el consumidor deseaba la devolución del dinero. Así, el 16 de noviembre de 2018 la denunciada informa que no se acoge el requerimiento, ya que de acuerdo a lo revisado en los informes técnicos, recién en el tercer ingreso se cambió la placa madre, lo que se realizó después de los tres meses de garantía legal del producto.

Expone la denunciante que el proveedor no respetó los derechos de garantía legal dispuestos en la ley 19.496, en este caso, la devolución del dinero debido a daños en la fabricación del producto que jamás pudieron ser reparados, derecho que se puede exigir por un periodo mayor del de garantía legal de tres meses, toda vez que el producto fue comprado con una garantía extendida de un año, existiendo un actuar negligente de la empresa.

**TERCERO:** Que la denunciada "**FALABELLA RETAIL S.A.**", al contestar la denuncia, señala que el SERNAC ni siquiera ha señalado la fecha en que habrían comenzado los desperfectos. Sin embargo, de acuerdo de sus registros, el primer ingreso a servicio técnico se efectuó el día 05 de julio de 2017, casi cuatro meses después de la compra, y habiendo transcurrido ya el plazo de garantía legal de tres meses para que la consumidora optara entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

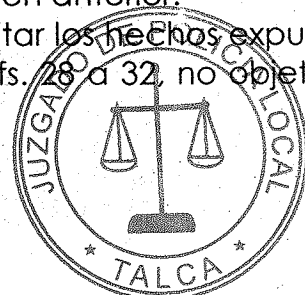
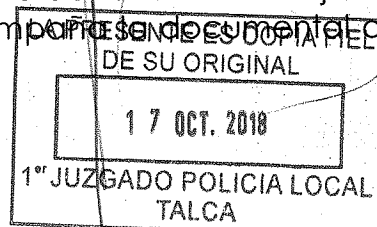
**CUARTO:** Que a objeto de acreditar su versión de los hechos, la parte denunciante SERNAC acompañó los documentos que rolan a fs. 6 a 12 de autos, no objetados, consistentes en antecedentes de reclamo administrativo realizado por el consumidor ante SERNAC. Además, absolución de posiciones de la representante legal de la denunciada doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA.

Que la documental rendida por esta parte acredita que, con fecha 11 de noviembre de 2017, la consumidora doña Marcela Rivera Carrasco ingresó un reclamo a SERNAC contra Falabella Retail S.A. por los mismos hechos que dieron origen a estos autos. También, consta a fs. 7 que la denunciada al responder el reclamo indica que no se acoge el requerimiento, ya que de acuerdo a lo revisado en los informes técnicos, recién en el tercer ingreso se cambió la placa madre, lo que se realizó después de los tres meses de garantía legal del producto.

Que además, los documentos de fs. 8 y ss., dan cuenta que el notebook fue comprado el 08 de marzo de 2017 con una garantía extendida de un año; y que ingresó por primera vez al servicio técnico el 05 de julio de 2017; luego reingresó los días 01 de agosto y 13 de septiembre de 2017.

En relación a la absolución de posiciones de doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA en su calidad de representante de la denunciada; refiere que la cliente se acercó a la tienda para hacer uso de la garantía de fabricante, no de la legal que corresponde a los tres meses; y que después de los tres meses, el producto de igual forma va al servicio técnico y se condiciona a la garantía entregada por el fabricante y que consta en una póliza. Agrega que en el ingreso de noviembre, el departamento del servicio de atención al cliente solicita el cambio del producto por tener una reparación anterior.

**QUINTO:** Que la parte denunciada a objeto de acreditar los hechos expuestos en su defensa acompañó documental que rola a fs. 28 a 32, no objetada,



consistente en los ingresos al servicio técnico y boleta de compra, documentos que ya fueron analizados en el considerando anterior, por lo que el Tribunal se remite a ello.

**SEXTO:** Que, atendido los antecedentes y pruebas rendidas en el proceso, ha quedado acreditado en autos que con fecha 08 de marzo de 2017 la consumidora doña Marcela Rivera Carrasco compró en la tienda Falabella Retail S.A. un notebook por la suma de \$259.990, y además pagó \$44.990 por una garantía extendida de 1 año; y que dicho equipo ingresó por primera vez al servicio técnico el 05 de julio de 2017; luego reingresó los días 01 de agosto y 13 de septiembre de 2017, y en esta última reparación se le cambió la placa madre porque se apagaba (fs. 9). Consecuente con lo anterior, el día 11 de noviembre de 2017, la consumidora ingresa un reclamo a SERNAC ya que el equipo siguió funcionando mal, y solicitó la devolución del dinero, a lo que la denunciada respondió (fs. 7) que no se acoge el requerimiento, ya que de acuerdo a lo revisado en los informes técnicos, recién en el tercer ingreso se cambió la placa madre, lo que se realizó después de los tres meses de garantía legal del producto.

**SEPTIMO:** Que en primer término se debe hacer presente que el inciso 1° del art. 21 de la Ley 19.496 establece que "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. **Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor**"; y en este sentido, si bien el equipo ingresó al servicio técnico por primera vez el día 5 de julio de 2017, después de los tres meses siguientes a la fecha de la compra, no es menos cierto que la consumidora pagó la suma de \$44.990 por **una garantía extendida de un año**, plazo que prevalece por expresa disposición de la norma recién citada. En este sentido, el consumidor tiene dentro de este plazo convencional (que es mayor al de la garantía legal), la libertad para elegir aquella de las opciones que estime más conveniente, sin que la denunciada pueda exigirle que opte por una de las tres en su perjuicio, más aún si el notebook había sido reparado en tres oportunidades, continuando en mal estado, haciéndolo inapto para el fin para el cual fue adquirido, razón por la que a la consumidora le asiste nuevamente el derecho a ejercer cualquiera de las tres opciones, estando el plazo aún vigente en virtud de la póliza contratada con el proveedor, cuyas condiciones no pueden ser menos favorables que la garantía legal, ya que ello implicaría una renuncia adelantada a los derechos irrenunciables del consumidor.

**OCTAVO:** Que por lo expuesto precedentemente, esta sentenciadora llega a la convicción que existe infracción a la Ley 19.496 por parte de la denunciada, por cuanto a pesar de haber ingresado en tres oportunidades el notebook al servicio técnico continuando éste con las fallas, y pese a que la consumidora solicitó la devolución del precio, Falabella Retail S.A. no acogió su requerimiento, no respetó la garantía extendida que había contratado con la consumidora, la cual era por un año, que se encontraba vigente, y por la cual ésta pago un precio.

**NOVENO:** Que al ser ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la

COPIA FIEL  
DE SU ORIGINAL  
17 OCT. 2018  
1º JUZGADO POLICIA LOCAL  
TALCA



Ley 18.287 en su artículo 14, el Tribunal llega a la conclusión que el actuar de la denunciada ha sido constitutivo de infracción a la Ley de Protección del Consumidor, por lo que la denuncia deberá ser acogida.

**DECIMO:** Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal **PROCEDE A ACOGER LA DENUNCIA INFRACCIONAL** deducida en lo principal de fs. 13 y ss., por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS en contra de "**FALABELLA RETAIL S.A.**", representada legalmente por doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, 52 y 54 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 19, 23 de la Ley 18.287, y 1, 3 letra d) y e), 12, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496; y demás aplicables en la especie; **SE DECLARA:**

**A.-** Que **HA LUGAR** a la DENUNCIA INFRACCIONAL, deducida en lo principal de fs. deducida a fs. 13 y ss., por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS en contra de "**FALABELLA RETAIL S.A.**", representada legalmente por doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

**B.-** Que, **SE CONDENA** a "**FALABELLA RETAIL S.A.**", representada legalmente por doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, o de quien haga sus veces de jefe de local, por infracción a la Ley 19.496, a pagar a beneficio de la Ilustre Municipalidad de Talca y dentro del quinto día de ejecutoriada la sentencia, **una multa de 10 U.T.M. (DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES).**

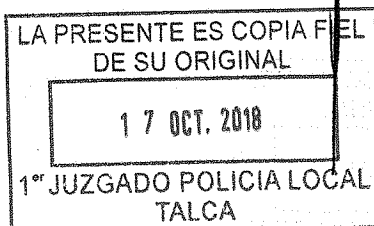
**C.-** Que no se condena en costas a la denunciada.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287, librándose contra el infractor orden de reclusión nocturna por vía de sustitución y apremio, a razón de una noche por cada quinto de una Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de 15 noches.

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

Causa Rol N° 10.457-2017.

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



TALCA, diecisiete de octubre del dos mil dieciocho.-

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



**PAMELA QUEZADA APABLAZA**  
**SECRETARIA LETRADA TITULAR**

