

CAUSA ROL N° 2180-P

CONCEPCIÓN, dieciséis de febrero de dos mil dieciocho.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, en lo principal y primer otrosí de la presentación de fs.17 y siguientes y la rectificación de fs.25, los abogados **ALEJANDRO FRANCISCO LAGOS TORRES Y FRANCISCO JAVIER ANANIAS NAVARRO**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N°1186, oficina 901, edificio Studio Sur, comuna de Concepción, comparecen según mandato judicial rolante a fs.15 de autos, en representación de **EDUARDO IBARRA MUÑOZ**, trabajador, casado, domiciliado en calle Angol N°317, Concepción; interponen querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **TIENDA JOHNSON CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente según lo dispone el artículo 50 D de la Ley 19.496 por doña **JESSICA VERA A**, ignoran profesión u oficio, ambas domiciliados en calle Colo Colo N°551, Concepción, por haber vulnerado la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Que a fs.44 y siguientes, doña Paulina Cid Muñoz, abogada, Directora(s) del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y en su representación, en adelante SERNAC, ambos domiciliados en calle Colo Colo N°166 de esta ciudad, se hace parte en esta causa.

Que afs.57, Jorge Ogalde Gómez, abogado, asume representación de CENCOSUD RETAIL S.A. mediante mandato judicial rolante a fs.53 y sgtes., sin perjuicio de designar abogada patrocinante a doña Macarena González Marchant, mismo domicilio.

Que a fs. 59, las partes fueron citadas a un comparendo de avenimiento, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.62, el abogado don Jorge Ogalde Gómez, delega el poder a la abogada doña Ximena Nova Torres con las mismas facultades que le fuera concedido.

Que a fs.63, la parte querellante y demandante civil acompaña lista de testigos.

Que a fs.64 se verifica la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, en los términos señalados en el acta respectiva, la que se tiene por íntegramente reproducida para todos los efectos legales en la presente sentencia.

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:**

1°.- Que en lo principal de la presentación de fs.17 y siguientes y la rectificación de fs.25 y siguientes, don **Eduardo Ibarra Muñoz**, por medio de sus representantes, ambos ya individualizados, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **TIENDA JONHSON CENCOSUD RETAIL S.A**, por infracción a lo dispuesto en el artículos 3 letras b) y e), 12,20 letras c) y f), 23 de la Ley 19.496, y en virtud de los siguientes antecedentes:

Con fecha 17 de Diciembre de 2015 el querellante en compañía de su cónyuge doña Jacqueline Rodríguez Jiménez compró en el tercer piso de la tienda de la querellada, un televisor LED marca SAMSUNG, modelo UN58H5203AGXZS, Serie 035U3CRG900014F, por un valor de \$399.990, pagado a través de su tarjeta MasterCar Cencosud, con la intención de dárselo como regalo de Navidad a su hijo Francisco Javier Ibarra Rodríguez. Solicitaron revisar el televisor, el vendedor accedió a efectuar una simple inspección ocular, sin permitirles enchufar ni prender el televisor, ya que la caja de pago no tenía enchufe disponible, negándose a llevarlo a otro sitio. Por lo anterior, se concretó la compra sin problema alguno. El querellante solicitó retirar el televisor al día siguiente, para poder pasar a buscarlo en vehículo, el día 18 de diciembre concurren a retirar el televisor

que estaba en el primer piso, salieron de la tienda con el televisor LCD, sin revisar el contenido de la caja, por cuanto ésta estaba sellada, y en el primer piso el guardia les indicó que no había lugar disponible para revisarlo, por lo que simplemente les timbraron la boleta. El televisor quedó tal cual lo retiraron en el árbol de Navidad, para ser desembalado el día 24 de Diciembre de ese año. Al enchufar y encender el aparato se hizo evidente el desperfecto, en la parte superior de la pantalla se ve una gran mancha impide ver alguna imagen, es así que con fecha 28 del mismo mes acudió a la tienda buscando solución al problema, quienes respondieron que no se harían cargo del desperfecto, ya que se trataba de un caso fortuito, pese a que se le hizo ver al vendedor que al abrir la caja se encontraba en su interior la alarma de seguridad, elemento que pudo dañar el equipo.

Posteriormente el televisor fue despachado al servicio técnico para su revisión, confirmando el informe, que la pantalla se encontraba quebrada, y por ende, se rechazaba la garantía pues no estaba cubierta por el fabricante. A la fecha el televisor aún permanece en poder de la querellada, sin que la empresa le haya propuesto una solución, debiendo pagar el actor las cuotas derivadas de la compra del televisor, sin estar el televisor en condiciones de uso. Solicitan se condene al infractor al máximo de las multas que contempla la ley y además se le condene a la devolución del producto, televisor LED SAMSUNG, en la suma de \$399.990 en conformidad a los artículos 3 letras b) y e), 19 y 20 letras b, c, y f de la Ley 19.496, y los demás que correspondan, con expresa condenación en costas.

Fundados en los mismos hechos, en el primer otrosí de la misma presentación, el actor deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de TIENDA JOHNSON CENCOSUD RETAIL S.A. representada por doña Jessica Vera A. a objeto se condene al demandado al pago

de \$399.990 por concepto de daño material en subsidio de lo pedido en la querrela infraccional y \$2.000.000 a título de indemnización por concepto de daño moral; en subsidio, solicita se le condene a pagar las sumas que SSA., determine conforme al mérito del proceso, más reajustes e intereses y costas de la causa.

2°.-Que el Servicio Nacional del Consumidor en virtud del artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, se hace parte en lo infraccional en este proceso en contra de **TIENDA JOHNSON CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada para estos efectos por **JESSICA VERA A.**, ambos ya individualizados, por los siguientes hechos:

Que, el consumidor Eduardo Ibarra Muñoz, presentó reclamo ante dicho servicio, con fecha 28 de diciembre de 2015 con el N°R2015H684038, por cuanto la empresa reclamada no habría respetado sus derechos consagrados en la Ley 19.496, al comprar un televisor LED marca Samsung, modelo UN58H5203AGXZS, serie 035U3CRG900014F, por un valor de \$399.990, en la tienda de la denunciada, pago que se hizo a través de su tarjeta Marstercard.

Que el día de la compra 17 de Diciembre de 2015, el consumidor junto a su cónyuge pidieron revisar el televisor, accediéndose sólo a una simple inspección, sin permitirle enchufar la televisión, ya que en la caja de atención al público no había enchufes disponibles para poder encender y se les negó llevarlo a otro sitio. Luego de la compra, retiraron el producto, sin revisarlo, el guardia señaló que no había lugar para ello y que debía timbrar su boleta para el retiro del producto. Posteriormente, el día 24 de diciembre de 2015, el equipo aún permanecía en su caja, sellado, ya que era para regalo de Navidad de su hijo; ese día al abrir la caja y disponerse a enchufar y encender el televisor éste muestra en la parte superior de la pantalla una gran mancha que impide ver imagen alguna, debiendo concurrir el 28 del mismo mes a la tienda,

de donde el proveedor señaló que no se harían responsable, a pues se trataría de un caso fortuito. Posteriormente, la en tienda despachó el equipo para su revisión al servicio ue técnico, quienes a través de un informe, confirmaron que ás la pantalla estaba quebrada, y señalaron que se en rechazaba la garantía, ya que esta falla no es cubierta se por la garantía del fabricante. Dicho resultado hizo que ra el consumidor presentara el reclamo respectivo ante da SERNAC agregando que el televisor aún se encuentra en ya dependencias de la tienda.

Por lo anterior, en mérito de lo expuesto en los artículos 3 letra b) y e), 12, 19, 20 letra c) y f) 21, 23 inciso primero, todos de la Ley 19.496, SERNAC solicita se le aplique el máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la citada Ley.

3°.-Que doña Ximena Nova Torres, contesta la denuncia, querrela infraccional y demandada civil, solicitando desde ya su más absoluto rechazo por no ser efectivos los hechos en que se fundan, ya que su representada ha dado cabal cumplimiento a la normativa que regulan los derechos de los consumidores, y no ha cometido infracción alguna por la cual deba ser sancionado. Con respecto a los perjuicios que demanda deberá ser en este caso el querellante y demandante civil el encargado de acreditar los montos allí señalados, los cuales rechazan desde ya, con expresa condena en costas.

**4°.-PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE  
EDUARDO IBARRA MUÑOZ:**

**A.-DOCUMENTAL:** Ratificó los documentos ya acompañados en autos y que rolan a fs.1 a 16, ambas inclusive, y los documentos rolantes a fs.35 a 41 ambas inclusive, y que son:

a-Boleta emitida por Cencosud Retail, de fecha 17/12/2015, por un valor total de \$399.990, por la compra de un televisor LED, fs.1.

b- Fotocopia simple de cuatro fotografías del televisor, con sus características y que exhibe el desperfecto en la pantalla, de fs.2.

c-Copia simple de Reporte Técnico orden N°39509, rolantes a fs.3 y 4.

d-Copia Simple de Guía de Despacho N°46650598, rolantes a fs.5.

e-Ficha de solicitud de emisión guía de despacho N°0086569, rolantes a fs.6.

f-Documentación asociada al reclamo ante el SERNAC referencia R2015H684038:

-Ficha de ingreso caso R2015H684038, de fecha 28.12.2015, rolantes a fs. 7.

-Formulario de atención de público, rolantes a fs.8.

-Informa de procedimiento de mediación, rolantes a fs.9.

-Traslado al representante de TIENDAS JOHNSON CENCOSUD RETAIL S.A., rolante a fs.10.

- Traslado de insistencia, rolantes a fs.11.

-Informa insistencia, rolantes a fs.12.

-Respuesta de Servicio al Cliente Paris -Johnson., rolantes a fs.13

-Informe cierre del caso al cliente, rolantes a fs.14.

-Mandato judicial de fecha veinticinco de enero de dos mil dieciséis, conferido en Notaria en la ciudad de Concepción de don Mario Patricio Aburto Contardo Repertorio 324-2016. Rolantes a fs. 1 y siguientes.

-Copia de carta emitida por Damaris Hernández Muñoz, Directora Regional del SERNAC y dirigida al consumidor, informando procedimiento de mediación, rolantes a fs.35 a 41.

g-Formulario Único de Atención N°de caso R2015H684038, de fecha 28/12/2015, rolantes a fs.35.

h-Carta emitida por SERNAC y dirigida al consumidor Eduardo Ibarra Muñoz, de fecha 28/12/2015, rolantes a fs.36.

Cinto treinta y tres 133

i-Carta emitida por SERNAC y dirigida al representante legal de Cencosud Retail S.A., de fecha 28/12/2015 y 13//1/2016, respectivamente, rolantes a fs.37 y 38 respectivamente.

j-Carta emitida por SERNAC al consumidor Eduardo Ibarra Muñoz, de fecha 13/1/2016, rolante a fs.39.

k-Carta emitida por SERNAC al consumidor Eduardo Ibarra Muñoz, informando cierre del caso, rolante a fs.40.

l-Copia de carta emitida por Daniela Matthies, Servicio al Cliente PARIS-JOHNSON, de fecha 19/1/2016, rolante a fs.41.

**B.-TESTIMONIAL:** Consta la declaración de los testigos Jacqueline Ivonne del Carmen Rodríguez Urra y Francisco Javier Ibarra Rodríguez, de fs.79 y sgtes.

**B-I.-TACHAS:**

B.I.a.- La abogada Karin Schimdt Mora, por la querellada y demandada civil, a fs. 79, tachó a la testigo Jacqueline Ivonne Del Carmen RodríguezUrra, por la causal señalada en el artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil.

Que; la parte querellante y demandante representada por el abogado don Francisco Ananías Navarro, evacuando el traslado, sostiene que pese a ser cónyuge la testigo de su parte, no afecta en lo absoluto haber sido testigo presencial de los hechos.

-SERNAC, contestando el traslado, solicita el rechazo de plano de la tacha formulada, con costas, por cuanto, si bien se formuló la tacha, no se solicitó al Tribunal la omisión de la declaración o que el testigo fuese declarado inhábil para declarar. SERNAC, agrega, que en el evento que se acoja la tacha sin petición formal, debe tenerse presente que existen principios formativos reguladores del procedimiento de este tribunal, sobretodo la sana critica, lo cual se ven

reflejada en el artículo 14 de la ley 18.287. La aplicación supletoria de tacha formulada, regulado en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, rigen para el sistema de las pruebas legal o tasadas, sistema que se opone a éste tipo de procedimientos.

-Que el Tribunal, acogerá la tacha formulada por la parte denunciada, querellada y demandada, sin costas para la denunciante, en contra de la testigo Jaqueline Ivonne del Carmen Rodríguez, por cuanto, ha sido fundada en una causal legal, siendo suficiente la manifestación realizada para comprender la solicitud, y, por cuanto, dicha institución se encuentra regulada expresamente en el artículo 50 C de la Ley 19.496.

B.I.b.-Que la parte querellada y demandada formula tacha en contra del testigo Francisco Javier Ibarra Rodríguez, fundado en el artículo 358 N°1 del Código Procedimiento Civil, por tener un interés en el resultado del juicio.

La parte querellante evacuando el traslado, solicita el rechazo de la tacha formulada, con costas, ya que como consta pese a la relación de hijo y como destinatario del regalo no le afecta la tacha deducida, toda vez que el testigo tiene una apreciación personal de los hechos ocurridos, que son los que el magistrado debe valorar conforme a la sana crítica, con costas.

Que el SERNAC en su contestación del el traslado, solicita el rechazo de plano de la tacha, con costas, por existir una incongruenciaplausible en la tacha formulada, ya que el testigo dice ser hijo del querellante, a lo que a lo menos estaría esta circunstancia en el artículo 358 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, sin embargo la contraria tacha por el 358 N°1, y finalmente en la parte petitoria pide no considerar al testigo por tener un interés lo cual se encuentra regulado en el artículo 358N°6 del Código de Procedimiento Civil; en subsidio, solicita que debe tenerse presente que existen principios formativos en



este procedimiento, sobretodo la sana critica, los que se ven reflejados en el artículo 14 de la Ley 18.287. La aplicación supletoria en materia de tachas, no resulta procedente, por cuanto se contrapone al mencionado artículo 14 por cuanto es el juez quién deberá apreciar conforme a la sana critica, por ello solicita sea tomada la declaración del testigo, con costas.

Que este tribunal rechazará la tacha deducida, sin costas, por ser contradictoria la norma aludida para la tacha, el artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil, tener el testigo un interés en el resultado del juicio.

**5°.-PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:**

**A.-DOCUMENTAL:** Ratificó los documentos, rolantes a fs.28 a 43 de autos, ambos inclusive y que son:

-Resolución N°0197, de fecha 18/12/2013 emitida por el SERNAC, fs.28 y sgtes.

-Resolución N°405/54/2016 de fecha 21/01/2016, emitida por el SERNAC, rolantes a fs.33 y sgtes.

-Formulario Único de Atención N°de caso R2015H684038, de fecha 28/12/2015, rolantes a fs.35.

-Carta emitida por SERNAC y dirigida al consumidor Eduardo Ibarra Muñoz, de fecha 28/12/2015, rolantes a fs.36.

-Carta emitida por SERNAC y dirigida al representante legal de Cencosud Retail S.A., de fecha 28/12/2015 y 13//1/2016, respectivamente, rolantes a fs.37 y 38 respectivamente.

-Carta emitida por SERNAC al consumidor Eduardo Ibarra Muñoz, de fecha 13/1/2016, rolante a fs.39.

-Carta emitida por SERNAC al consumidor Eduardo Ibarra Muñoz, informando cierre del caso, rolante a fs.40.

-Copia de carta emitida por Daniela Matthies, Servicio al Cliente PARIS-JOHNSON, de fecha 19/1/2016, rolante a fs.41.

-Fotocopia de boleta electrónica N°546721098, emitida por Cencosud Retail S.A., por compra de 1 LED cuyo valor fue de \$399.990, rolante a fs.42

Copia de guía de despacho N°086569, emitida por JHONSON, rolantes fs. 43.

**B.-ABSOLUCIÓN:** Se solicitó citar a absolver posiciones a los representante legales de la querellada don José Valdés Díaz y doña Sandra Rosales Calderón, rendida a fs. 90 vta., al tenor del pliego rolantes a fs.87 y sgtes. y también rendida a fs.116 al tenor del pliego de posiciones rolante a fs.115, respectivamente.

6°.-Que conforme al artículo 1698 del Código Civil inciso primero "Incumbe probar las obligaciones o su extinción, al que alega aquéllas o éstas."

En el caso de autos, el proveedor-demandado debe acreditar que el producto fue entregado en buenas condiciones. En efecto, estamos frente a un contrato de compraventa, en el cual: *"Las obligaciones del vendedor se reducen en general a dos: la entrega o tradición, y el saneamiento de la cosa vendida"* (artículo 1824 del Código Civil) *"La obligación de saneamiento comprende...responder de los defectos ocultos de ésta, llamados vicios redhibitorios"* (artículo 1837 del mismo Código).

Además, al querellante no le corresponde acreditar el hecho negativo, en éste caso, que el producto no se entregó en buenas condiciones.

7°.-Que a fs.90 vta. y siguientes, rola absolución de don José Valdés Díaz, empleado de la Tienda JOHNSON CENCOSUD RETAIL S.A el cual efectuó la venta al querellante y demandante civil de autos, quién, al tenor

de las posiciones octava a décimo primera del pliego  
rolante a fojas 87, responde lo siguiente;

**"OCTAVA:** Es efectivo, saqué el producto de la caja mostrando al cliente que la pantalla no traía ningún golpe o trizadura, lo saqué y le mostré al cliente.

**NOVENA:** Como ya lo señalé en la respuesta anterior, mostré el producto al cliente y él observó que no venía ninguna trizadura ni golpe de la pantalla, no recuerdo que me hayan pedido dicho favor **de enchufar el televisor para revisar la pantalla** ni tampoco trasladar el televisor para revisarlo."

**DECIMO PRIMERA:** Por lo que recuerdo ellos retiraban al día siguiente el producto.

**DECIMO SEGUNDA.** Sí delante de los clientes, embalé el televisor que mostré anteriormente, revisado por ellos."

8°.- Que de lo anteriormente señalado, el proveedor no acreditó haber cumplido con la obligación de entregar el televisor vendido, sin defectos, y además, se encuentra acreditada dicha circunstancia con la declaración prestada José Valdés Díaz, rendida a fojas 90 vta. de autos, transcrita, en lo pertinente, en el considerando anterior que asevera que no se conectó el televisor a la electricidad a fin de comprobar si funcionaba regularmente o ya presentaba el defecto reclamado. Asimismo, el absolvente declara que el producto al término de la compra fue embalado. De manera, que no se acredita que se entregó el producto funcionando.

Asimismo, a fojas tres, el servicio técnico indica que la mancha en la pantalla es síntoma de estar quebrada, la imagen manchada no es perceptible en forma externa. Dicha circunstancia, concuerda con lo expresado en el reclamo ante SERNAC por la cónyuge del querellante doña Jaqueline Rodríguez, rolante a fs. 8 quién señala que el desperfecto no era perceptible sin encender previamente el televisor, pues sólo así se pueden

apreciar las fallas en la pantalla. Asimismo coincide con el testimonio prestado por el testigo Francisco Javier Ibarra Rodríguez, rolante a fs 82 vta.

9°.-Por todas estas consideraciones, este tribunal estima acreditado que el proveedor infringió los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, pues evidentemente causó un daño al consumidor al venderle un producto deficiente, haciendo de cargo del consumidor el defecto del producto. Que no se dará lugar a la solicitud de devolución de la cantidad pagada por el producto, por improcedente.-

10°.-Que el consumidor ha acreditado la devolución del producto defectuoso con la declaración de la absolvente, representante de TIENDA JOHNSON CENCOSUD RETAIL S.A., doña Sandra Jeannete Rosales, rolante a fojas 116.

11°.-Que el demandante por concepto de daño material solicita la suma de \$399.990, correspondiente al precio del televisor. Dicha suma concuerda con la señalada en la boleta de fojas 1.

Así, el consumidor tiene derecho al precio del producto, por daño material, en conformidad a lo establecido en el artículo 23 la Ley 19.496, pues fue el perjuicio material que sufrió con motivo de la negligencia del proveedor.

12°.-Que el consumidor no ha acreditado en conformidad al mérito de autos que haya sufrido el daño moral señalado en la demanda.

13°.- Que por las consideraciones ya referidas, se acogerá la denuncia interpuesta por SERNAC en cuanto se ha infringido el artículo 12 y 23 todos de la Ley 19.496.

Y, teniendo presente lo dispuesto en los artículos. 1°, 7, 10, 11, 12, y 13 de la Ley 18.287, en los artículos. 13 y 14 y demás pertinentes de la Ley 15.231, en vigencia y lo dispuesto en los artículos. 1, 2, 12,

20, 23, 24, y demás pertinentes de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, se declara:

I- Que, ha lugar, sin costas, y se acoge la querrela infraccional deducida en lo principal de la presentación de fs. 17 y 25 y la denuncia deducida a fs. 44 de autos, y se condena a **"TIENDA JOHNSON CENCOSUD RETAIL S.A."** representada para estos efectos por doña Jessica Vera A., ya individualizada o quien la reemplace, al pago de una multa de **cinco Unidades Tributarias Mensuales**, o el equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como autora de la infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

II.-Que no se dará lugar a la solicitud de devolución de la cantidad pagada por el producto, sin costas.-

III.- Que, ha lugar, y se acoge sin costas, la demanda civil intentada en el primer otrosí de la presentación de fs. 17 y 25, correspondiente al daño material, por la suma de \$399.990 y se condena a su pago a **"TIENDA JOHNSON CENCOSUD RETAIL S.A."** representada para estos efectos por doña Jessica Vera A., ya individualizada o quien la reemplace.

Que, dicha suma deberá ser pagada debidamente reajustada de acuerdo a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, calculado desde la fecha en que la sentencia quede firme o ejecutoriada, hasta la fecha de su pago efectivo, con más los intereses corrientes para operaciones

reajustables en moneda nacional, calculados de igual forma.

IV.- Que se rechaza la demanda por concepto de daño moral, sin costas.

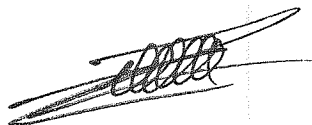
V.- Que se acoge la tacha respecto de la testigo Ivonne Del Carmen Rodríguez Urra, sin costas.

VI.-Que se rechaza la tacha respecto del testigo Francisco Javier Ibarra Rodríguez, sin costas.

Anótese, Notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Secretaria Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción, doña Alejandra Pérez Ulloa, subrogando legalmente, autoriza la Secretaria Subrogante doña Blanca Henríquez Martínez.-



Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	06 ABR 2018
Línea	828