

186
CIENTO OCHENTA Y SEIS

CONCEPCIÓN, veinticinco de junio del año dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que, a fojas 1, rola Certificado de Beneficio de Asistencia Jurídica, emitido por Corporación de Asistencia Judicial, Región del Bío-Bío, Concepción, de fecha 06 de octubre del año 2016, a nombre de Rene Ademar Cárcamo Quinteros.

Que, a fojas 2 y siguientes, Rene Ademar Cárcamo Quinteros, en su calidad principal y primer otrosí de su escrito, interpone querella por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Falabella Retail S.A., representada legalmente por Gustavo González, en su calidad de gerente de tienda, o quien le reemplace en dicho cargo, en conformidad a los artículos 50 letra C, inciso final y 50 letra D de la ley 19.496, por los fundamentos de hecho y de derecho que indica; En el segundo otrosí, hace presente patrocinio y confiere poder a Carlos Samur Henríquez y al licenciado en derecho Ricardo Ávila Quezada. Se Adjunta certificación de Privilegio de Pobreza.

Que, a fojas 13, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 15 y siguiente, rola copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Géldrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 17 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 22 y siguientes, rola reclamo formulado en Sernac nro. R2016H982405 por Rene Cárcamo Quinteros, de fecha 25 de julio del año 2016, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 30 y siguientes, Juan Pablo Pinto Géldrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, en lo principal de su escrito, se hace parte en lo infraccional en la querella de autos, por compromete el interés general de los consumidores en los términos que establece el artículo 58 letra g) de la ley nro. 19.496; En el primer otrosí, solicita se tenga presente lo que indica; En el segundo otrosí, acompaña documentos y acredita personería; y En el tercer otrosí, otorga patrocinio y poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que, a fojas 41, se fija nuevo día y hora para llevar a efecto audiencia de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 43, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder, en el postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Javier Puentes Merino.

Que, a fojas 45, se fija nuevo día y hora para llevar a efecto audiencia de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 46, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, delega poder en el abogado Manuel Muñoz García.

Que, a fojas 47, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, solicita día y hora para la celebración del comparendo de estilo.

Que, a fojas 48, rola copia de nombramiento por la Il. Corte de Apelaciones, a la funcionaria de la Corporación de Asistencia Judicial Región del Biobío Viviana Henríquez Espinoza, como receptoras judiciales.

Que, a fojas 50, se designa Receptor Ad-Hoc a las funcionarias de la Corporación de Asistencia Judicial, Región del Bío Bío Viviana Henríquez Espinoza y Guillermina Arriagada Fabres.

Que, a fojas 53, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder, en la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Consuelo Cerda Alarcón.

Que, a fojas 54, Consuelo Cerda Alarcón, por la parte querellante y demandante civil, solicita nuevo día y hora para realización de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, por no haber sido notificado el querellado y demandado civil en autos.

Que, a fojas 55, se suspende la audiencia decretada a fojas 45 y se fija para su realización, la audiencia del día dieciocho de octubre próximo a las 11:30, a la que deben concurrir las partes, con medios de prueba, bajo apercibimiento de proceder en rebeldía de la inasistente.

Que, a fojas 46, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, delega poder en el abogado Manuel Muñoz García.

Que, a fojas 56, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, delega poder en el abogado Manuel Muñoz García.

Que, a fojas 59, rola copia simple y original de boleta electrónica nro. 379665360, de fecha 04 de mayo de 2016, emitida por Falabella Retail S.A..

Que, a fojas 60 y siguientes, rola copia de reclamo ante Sernac nro. caso R2016H982405, realizado por Rene Cárcamo Quintero, con fecha 12 de agosto de 2016, y respuesta dada a dicho reclamo por Falabella Retail S.A..

Que, a fojas 66, rola copia simple de la recepción de estufas Toyotomi por Empresas Ingegas Ltda. nro. 2465087-2460189, con fecha 22 de junio de 2016.

Que, a fojas 67, rola copia simple de comprobante del servicio técnico nro. 1-12214189198, con fecha 21 de junio de 2016, a nombre de Rene Cárcamo Quinteros.

Que, a fojas 68 y siguientes, rola acta de audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 70, Consuelo Cerda Alarcón, por la parte querellante y demandante civil, acompaña pliego de posiciones, que deberá absolver personalmente Gustavo González.

Que, a fojas 72, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder, en la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial María Fernanda Astudillo Sotomayor.

Que, a fojas 77 y siguiente, rola acta de audiencia de absolución de posiciones de Gustavo González Contreras, decretada a fojas 68 vta..

Que, a fojas 79 y siguientes, rola copia simple de poder especial, conferido por Falabella Retail S.A., al abogado Juan Carlos Condeza Neuber, por escritura pública, de fecha 07 de agosto del año 1996, ante notaría de Santiago, de Enrique Morgan Torres.

Que, a fojas 82 y siguiente, Juan Carlos Condeza Neuber, en representación de Falabella Retail S.A., en lo principal de su escrito, deduce incidente de nulidad de todo lo obrado; en el primer otrosí, acredita personería; y en el segundo otrosí, patrocinio y poder.

Que, a fojas 86 y siguientes, María Fernanda Astudillo Sotomayor, por la parte querellante y demandante civil, en lo principal de su escrito, evacúa traslado conferido a fojas 84, del incidente de nulidad procesal de todo lo obrado interpuesto por la parte querellada y demandada civil, en lo principal de su escrito presentado con fecha 30 de noviembre de 2017.

Que, a fojas 91 y siguiente, se resuelve incidente de nulidad procesal de todo lo obrado, interpuesto por la parte querellada y demandada civil en lo principal de su escrito de fojas 83, no dándose lugar a este, por las consideraciones y fundamentos legales que se indican.

Que, a fojas 94 a 159, rola copia de ficha Clínica del paciente Rene Cárcamo Quinteros, remitida por la Dirección Administrativa de Salud Cesfam Chiguayante, en virtud de oficio nro. 113/2018 de fecha 07 de febrero de 2018, rolante a fojas 160.

Que, a fojas 162 a 179, rola copia de Ficha Clínica completa del paciente René Cárcamo Quinteros, antecedentes emitidos por el Hospital Guillermo Grant Benavente de Concepción, con fecha 06 de febrero del año 2018, de fojas 180.

Que, a fojas 182, María Fernanda Astudillo Sotomayor, por la parte querellante y demandante civil, solicita fallo.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, René Ademar Cárcamo Quinteros, pensionado, con domicilio en calle 3, casa nro. 851, Chiguayante Sur, Chiguayante, en lo principal de su escrito, interpone querella por infracción a los artículos 3 letra b), d), 12, 20 letra c), f) y 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496, en contra de Falabella Retail S.A., representada legalmente por Gustavo González Contreras, en su calidad de gerente de tienda, o quien le reemplace en dicho cargo, conforme a lo dispuesto en los artículos 50 letra C, inciso final y 50 letra D de la ley nro. 19.496, ambos domiciliados en Barros Arana Nro. 802, Concepción, fundada en que, el día 04 de mayo del año 2016, compró una estufa a parafina marca Toyotomi LC.43 Wood en el local de Falabella Retail S.A. de Concepción

por un valor de \$379.000, pagando en ese mismo momento \$100.000 en efectivo y el saldo lo financió en 6 cuotas con Tarjeta CMR Falabella, de \$50.900. El día 10 de mayo de 2016, la estufa empezó a emitir un fuerte olor a parafina al momento de apagarla lo que fue intensificándose con los días, transformándose dicha emisión en un hecho insoportable. Al notar un malestar en sus bronquios trató de apagar la estufa fuera de su casa, pero esto complicado puesto que tiene como mecanismo de seguridad apagarse frente a cualquier movimiento, motivo por el cual el problema no disminuyó, debiendo abrir ventanas y puertas de su casa para que esta se ventilara, generando un problema mayor. Debido a esto, con fecha 21 de junio de 2016 se dirige a Falabella Retail S.A. con el objeto de hacer efectiva la garantía del producto, debiendo entregarlo en el servicio técnico ubicado en el subterráneo informándosele que dentro de los 15 días hábiles siguientes lo llamarían, lo cual nunca ocurrió, por lo que concurrió aproximadamente 25 días después de haber dejado la estufa en el servicio técnico, donde se le señala que la estufa aún no ha regresado del servicio técnico. Posterior a esto, se contactan al call center para quienes les indican que la estufa había llegado, por lo que el día 23 de julio del año 2016, se dirige a la tienda Falabella Retail S.A., donde se les señalan que no tiene ninguna falla, pero en contradicción con el diagnóstico, le dan la recomendación de apagar la estufa cuando esté al mínimo de temperatura, para evitar la emisión de olor a parafina, recomendación que da cuenta de la falla, ya que esta no se encuentra dentro del manual de uso de la estufa, si la estufa funcionara normalmente sin ninguna falla no habría que realizar esta recomendación señalada por la tienda. Como la tienda no quiso hacer efectiva la garantía, devolviendo el dinero pagado o cambiar el producto

por otro de igual valor, al insistir que la estufa no tenía fallas, lo que no es efectivo, se negó a retirar el producto y con fecha 25 de julio de 2016 efectuó reclamo en Sernac, nro. de ingreso R2016H982405, no otorgando el proveedor solución a su problema. Señala que la estufa se encuentra en el servicio técnico hasta la fecha. Solicitando, en mérito de lo expuesto y las disposiciones legales citadas, se declare: 1.- Que, la querellada ha cometido infracción a la ley 19.496; 2.- Condenarle al máximo de las multas que contempla la ley para las diversas infracciones objeto de esta querella infraccional, además de aquellas que su consideren cometidas, según el mérito del proceso; 3.- Todo lo anterior con expresa condenación en costas.

2.- Que, fundada en los mismos hechos expuestos, que por motivos de economía procesal da por reproducidos íntegramente, y en virtud de las normas legales ya referidas, artículo 3 letra e) de la ley 19.496, 2.329 del Código Civil y 19 Nº1 de la Constitución Política de la República, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, fundada en que, la conducta infraccional de la demandada le ha causado perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, que describe de la siguiente forma: 1.- Daño material, que corresponde a la suma de \$405.400 (\$100.000 en efectivo más 6 cuotas de \$50.900) que pagó por la compra de la estufa marca Toyotomi LC.43 Wood a la querellada y demandada en autos, producto que en definitiva no sirvió para el uso al que estaba destinado; 2.- Daño moral, ya que el incumplimiento de la obligación del proveedor de entregare un bien apto para el uso, le ha producido una lesión psíquica, debiendo realizar una gran cantidad de trámites, dirigirse en varias oportunidades a Falabella Retail S.A., para efectuar el reclamo correspondiente, dirigirse con posterioridad en varias oportunidades a la Corporación de Asistencia Judicial en busca de

R2016H982405, por Rene Cárcamo Quinteros, de fecha 25 de julio del año 2016, con todos sus antecedentes (a fojas 22 y siguientes).

4.- Que, en cuanto a la querella infraccional interpuesta en lo principal del escrito de fojas 2 y siguientes, por Rene Ademar Cárcamo Quinteros, considerando los documentos acompañados y prueba rendida en autos, apreciados éstos conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye que, la querellada Falabella Retail S.A., ha incurrido en infracción, vulnerando con su actuar el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496, el cual prescribe que, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad... no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, habiéndose ejercido dicho derecho de opción dentro del plazo establecido en el artículo 21 de la ley ya citada, por tanto, se acogerá la querella infraccional de fojas 2 y siguientes, y se aplicará la multa señalada en la parte resolutive de esta sentencia.

5.- Que, en el primer otrosí de fojas 2 y siguientes, Rene Ademar Cárcamo Quinteros, ha deducido demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando por concepto de daño material, la suma de \$405.400, correspondiente a la suma desembolsada por la compra de la estufa marca Toyotomi ya individualizada, y la suma de \$3.000.000 por concepto de daño moral.

Al respecto y habiéndose acreditado la infracción denunciada, el Tribunal regula prudencialmente el monto del daño patrimonial en la suma de \$405.400.- precio pagado por el producto deficiente, no apto

CIENTO NOVENTA Y UNO

191

para el uso destinado -estufa marca Toyotomi LC.43 Wood-, sin IVA, y acreditado a fojas 59, más intereses y reajustes.

En cuanto a la acción indemnizatoria por daño moral, éste es indemnizable conforme al artículo 3 de la Ley del consumidor en su letra e), al igual que el daño patrimonial, pero es imperativo que el actor pruebe dichos daños por los medios legales, lo que no ocurre en los autos, por ende, se rechaza la acción indemnizatoria por este concepto.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos. 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley 18.287, en los artículos 13, 14 y demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia y artículos 1, 2, 3, 20, 21, 23, 24, 50 y siguientes, y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE**

DECLARA:

1.- Que, ha lugar a la querella infraccional de fojas 2 y siguientes, con costas, interpuesta por Rene Ademar Cárcamo Quinteros, en contra de empresa Falabella Retail S.A., representada por Gustavo González, ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal de **5 Unidades Tributarias Mensuales**, en su equivalente en pesos al día de su pago efectivo, por infracción al artículo 20 c) 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 con un máximo de quince jornadas diarias nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

Ofíciase a la Tesorería Municipal.

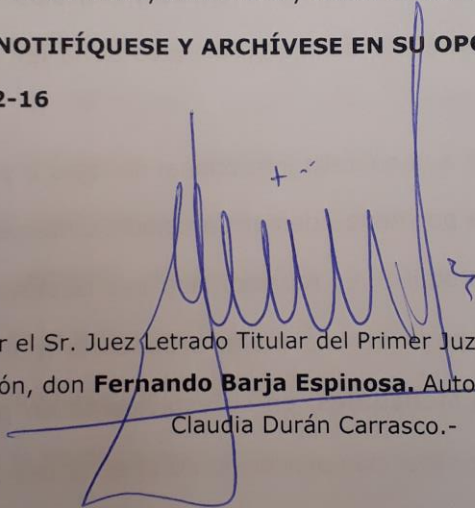
2.- Que, ha lugar a la acción civil indemnizatoria del primer otrosí del libelo de fojas 2 y siguientes, sin costas, por no haber sido totalmente vencida, sólo en cuanto se regula prudencialmente el monto

total de indemnización de perjuicios en la suma única y total de \$405.400.- sin IVA, condenándose a su pago a empresa Falabella Retail S.A., representada por Gustavo González, ya individualizados, y que no ha lugar a lo demás pedido.

La suma antes indicada, será reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior al que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva. Tal suma así reajustada, devengará intereses corrientes para operaciones reajustables, desde que el demandado se constituya en mora y hasta el día de su pago efectivo.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

ROL 12.752-16

Dictada por el Sr. Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Titular, 
Claudia Durán Carrasco.-
