

La Florida a veintiocho de Febrero de dos mil dieciocho.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1.- Que por presentación de fojas 1 y siguientes y declaración indagatoria de fojas 18, doña MARIA ANGELICA GUTIERREZ MONTENEGRO, empleada, Cedula Nacional de Identidad N°7.012.657-5, domiciliada en Av. Vicuña Mackenna N° 10.653, Casa U-3, La Florida, ha interpuesto querrela infraccional en contra de empresas TIENDAS FALABELLA, representada por don JUAN LUIS MINGO SALAZAR, ambos domiciliados en Av. Manuel Rodriguez N° 730, Santiago, por haber infringido la Ley sobre Protección a los Derechos a los consumidores N°19.946, toda vez que con fecha 30 de Junio de 2016, compro un refrigerador marca Mademsa en FALABELLA del Mall Tobalaba, con un valor de \$289.990, con garantía extendida de un año, lo que implicaba que vencería el 30 de Junio de 2018. A los dos meses de recibido comenzó a presentar problemas, se acumulaba hielo en los cajones, comenzaron a salir hongos en su interior y al consultar en la tienda le indican que suba la temperatura, el problema se mantuvo por lo que llamo al servicio técnico quienes le indicaron que estaba funcionando normalmente, que solo se trataba de una falla de uso, por lo que espero que se cumpliera un año para hacer uso de la garantía extendida, concurriendo un técnico que le señalo que había que cambiar el termostato, cosa que hasta la fecha no ocurre.

Posteriormente efectuó la denuncia en el SERNAC, a lo que la empresa respondió que le entregarían una giftcard por un valor de \$279.990, lo que no acepto.

Que por el mismo escrito dedujo demanda civil en contra de TIENDAS FALABELLA, representada por don JUAN LUIS MINGO SALAZAR, ambos domiciliados en Av. Manuel Rodriguez N° 730, Santiago, por los hechos ya señalados.

Mediante dicha presentación el demandante solicita que se condene a la empresa demandada a pagarle la suma total de \$796.990 (setecientos noventa y seis mil novecientos noventa pesos), correspondiendo a: 1) \$296.990 por el valor del refrigerador y el despacho, 2) \$500.000 por concepto de daño moral, todo más reajustes, intereses y costas.

2.- Que a fojas 25 comparece don RAFAEL RUIZ ESPINOZA, abogado, en representación de FALABELLA RETAIL S.A., quien declara que su representada ha cumplido

con las obligaciones que emanan de la garantía extendida, otorgando una GIFT CARD a la consumidora, sin perjuicio que analizaran el caso para ofrecer alguna solución.

3.- Que a fojas 42 se llevó a efecto el comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de las partes.

La parte FALABELLA RETAIL S.A., viene a contestar querrela infraccional y demanda civil indicando que los hechos son efectivos y que en base a la garantía extendida que el producto posee se le ofreció una GIFT CARD por el valor del refrigerador para así adquiriera otro refrigerador.

La parte FALABELLA RETAIL S.A. rinde prueba documental consistente en boleta de compraventa, informe de servicio técnico, reclamo y respuesta al SERNAC.

4.- Que no habiendo diligencias pendientes, a fojas 48 ingresaron los autos para fallo.

5.- Que tras ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica este Sentenciador ha concluido que efectivamente la sociedad denunciada de empresas FALABELLA RETAIL S.A., ya individualizada, ha infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores", que dispone: *"Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"*, toda vez ha quedado acreditado que el refrigerador presentaba fallas, las cuales no fueron resultas incluso debido a que el denunciante contaba con una garantía extendida que cubría dichos desperfectos, impidiendo de este modo que ésta pudiese dar un uso óptimo y adecuado del producto adquirido, mas aun le significó reiteradas molestias e inconvenientes al tener que concurrir en las oportunidades señaladas el servicio técnico, sin resolverle el problema reclamado.

6.- Por otra parte la demandada con su conducta también, ha infringido también lo señalado en el artículo 12 de la ley 19.496, *sobre "Normas de protección a los derechos de los consumidores que previene que todos los proveedores de bienes o servicios estarán obligados a respetar los términos, condiciones, y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"*.

7.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa la sociedad denunciada FALABELLA RETAIL S.A., representada por don JUAN LUIS MINGO SALAZAR y los perjuicios

cuya indemnización reclama doña MARIA ANGELICA GUTIERREZ MONTENEGRO, en su demanda fojas 15 y siguientes, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden en total a \$296.990.- (doscientos noventa y seis mil novecientos noventa pesos), correspondiendo al total del valor de los pagado por el refrigerador y el envío; la suma señalada deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo indica el artículo 27 de la ley 19946, fijándose como día de la infracción 30 de Junio de 2016, además de los intereses que se contabilicen en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo,

8.- Que del mérito de los antecedentes incorporados por la parte demandante, no resulta acreditado de modo alguno el daño moral que reclama, más allá de la natural molestia producida por la situación de autos, el que necesariamente debe ser demostrado conforme lo establece el artículo 50 inciso final de la ley N° 19.496, y

TENIENDO PRESENTE :

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, y 12 , 23, 24 , 26 y 27 de la ley 19.496, artículos 2324 del Código Civil

RESUELVO:

1.- Acógrese la querella infraccional de fojas 1 y condénese la sociedad denunciada FALABELLA RETAIL S.A., representada por don JUAN LUIS MINGO SALAZAR, ambos ya individualizados, al pago de una multa de **5 U.T.M.** (Cinco unidades tributarias mensuales) por haberse cometido la infracción aludida en el considerando quinto y sexto de este fallo.-

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes en cuanto se condena a la sociedad denunciada FALABELLA RETAIL S.A., representada por don JUAN LUIS MINGO SALAZAR, a pagar a doña MARIA ANGELICA GUTIERREZ MONTENEGRO, la suma total de \$296.990.- (doscientos noventa y seis mil novecientos noventa pesos) correspondiendo a los daños causados según se indicó en el considerando séptimo de este fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que se el fallo quede ejecutoriado.-

3.-Desestímese el daño moral demandado por la parte GUTIERREZ MONTENEGRO, por lo expresado en el considerando octavo de este fallo.

Se condena a la demandada a pagar las costas de la causa.-

La multa impuesta deberá ser entera en arcas municipales dentro de quinto día bajo apercibimiento de reclusión

Notifíquese

Rol N° 149.605-2


DICTADO POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR