

*Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó*

Foja cincuenta y cuatro, (54)

Rol N°4093.18 CR

Curicó, diecinueve de Marzo de dos mil diecinueve.

VISTOS.

A fojas uno y siguientes, rola parte N°01705 de la Primera Comisaría de Curicó, dando cuenta que el dieciocho de Julio de dos mil dieciocho a las 09:00 horas, se presentó en la sala de guardia, la Sra. Yesenia Angélica Pastén Gallardo, casada, estudios medios, labores de hogar, cédula de identidad N°16.027.836-6, domiciliada en Bajo Las Animas Sitio 9 C, Molina, narrando que el día nueve de Julio del presente año, recibió una secadora, la que adquirió por medio de una compra de internet que realizó, con la finalidad de ser ocupada por su grupo familiar. Posteriormente, el día once de Julio del presente año concurrió al local Líder ubicado en calle Carmen Nro. 1190 de Curicó, con la finalidad de realizar un reclamo, ya que el panel de encendido de la secadora se encontraba en mal estado, pues éste se encendía y apagaba. Precisó que la probó en diferentes enchufes del hogar manteniendo la misma falla, por lo cual no volvió a encenderla por temor a un posible sobrecalentamiento o corte que ésta pudiese haber ocasionado y así evitar un mal mayor para su grupo familiar. Manifestó que no recibió ningún tipo de solución por parte de personal de la tienda, ya que éstos le señalaron que el técnico concurriría al domicilio a la brevedad, no concurriendo ninguna persona a su hogar hasta la fecha, además solicitó el cambio del producto o la devolución del dinero, a lo cual la tienda comercial se negó a realizar el cambio de la secadora o el pago de ésta, motivo por el cual concurrió al Servicio Nacional del Consumidor a realizar un reclamo, quienes le entregaron el N°2018M2367809. Agregó que dicha situación afectó a su grupo familiar, ya que realizaron un gasto no previsto para el uso durante este tiempo de invierno de la secadora y manteniendo hasta la fecha dicha problemática, sintiéndose vulnerados como clientes y personas consumidoras de dicha tienda comercial, incurriendo en gastos monetarios, ya que viven en un sector alejado, concurriendo a la Ciudad de Curicó a la tienda Líder y Sernac, quitándoles su tiempo debiendo pedir permiso en sus trabajos para concurrir a realizar los trámites antes mencionados, como asimismo, haber cancelado dicho equipo que se encuentra defectuoso, manteniendo la boleta de compra, sin embargo, no han recibido un trato igualitario tanto en la compra como en la post venta del producto.

A foja cinco, rola declaración indagatoria de doña Yesenia Angélica Pastén Gallardo, ya individualizada, quien ratificó su declaración entregada a carabineros. Señaló además que ha reclamado tanto en el supermercado Líder de Carmen N°1190, Curicó, como por teléfono, pero aún no ha recibido ninguna respuesta satisfactoria. Agregó que con fecha 18 de Agosto de este año, el técnico de la marca Daewoo, concurrió a su domicilio, y revisó la secadora, percatándose que ésta no funcionaba, lo que quedó establecido en el formulario de garantía N°462876, documento que acompañó a su declaración. En ese momento, el técnico, le dijo que Daewoo tomaría la determinación del cambio o arreglo y que la llamarían, sin embargo, hasta ahora no ha recibido noticias. Asimismo, aclaró que la secadora la compró en Líder, pero ellos no se quieren hacer responsables. Hizo presente, que tiene dos hijas una de un año nueve meses y la otra de un año

A foja siete, rola presentación de la parte denunciante, por la que manifestó su malestar por situación ocurrida con la compra de un producto de la tienda Líder.cl. Precisó que es de importancia que indicar que estos acontecimientos que rayan en la vulneración de los derechos que como consumidora tiene. Asimismo, detalló la siguiente situación: Explicó que realizó una compra de un producto (máquina secadora) en la tienda Líder.cl, por vía internet, con fecha 23 de junio del 2018, numero de compra 08275614580, manifestándole por correo electrónico que el producto llegaría el día 6 de julio del presente año. Hizo presente que dicho producto llegó el día 9 de julio, en malas condiciones. Siguiendo con esta línea dio aviso de forma inmediata a la tienda Líder.cl, en donde le tomaron sus antecedentes como reclamo y le agendaron un técnico para ir a revisar el producto manifestándole que tendría noticia en 72 horas, lo que nunca sucedió debido a que pasaron semanas y meses en que viniera un técnico, mientras tanto, se dejó presente que se realizaron muchos reclamos en la tienda como de igual forma en Sernac. Agregó que el día 18 de agosto del presente año, llegó un técnico de la empresa Daewoo en donde revisó la secadora de ropa manifestando que efectivamente se encontraba en mala condiciones (no funcionando) dejándolo por escrito en un formulario de garantía numero 462876, además tomando contacto con su empresa y manifestando lo que él veía, indicándole por último que el día 20 de agosto tendría noticia de su producto, pasando el tiempo hasta la fecha actual. Hizo presente la denunciante que al no tener respuesta de su producto y pasar tanto tiempo, ha tenido que realizar una denuncia a empresas Líder Domicilio Ventas y Dist. Ltda., rut N°78.968.610-6 (Líder.cl) que es representada por Rodrigo Cruz Matta, rut N°6.978.243-4, domiciliado Avenida del Valle N°725 piso 2, comuna de Huechuraba, Santiago.

A foja treinta y cuatro y siguientes, rola presentación de Carolina Araya López, abogada de la parte denunciada Manifiesta que la denunciante fundó su libelo en la pretendida negligencia de su parte en cuanto proveedora en la venta de una secadora, la que habría presentado fallas que impiden su uso normal, atendida la destinación y funciones del producto. Agregó que, a pesar de haber tomado contacto en diversas ocasiones con la denunciante a fin de solucionar el problema, cambiando el producto o devolviendo el importe pagado, no ha sido posible comunicarse con la clienta. Hizo presente que la denunciada está llana a la devolución del precio pagado por aquel, previo retiro del mismo, del domicilio de la clienta a costa del proveedor. Acompañó Copia de escritura pública de mandato otorgada ante el notario público de Valparaíso don Gerardo Cortés Gasaiu, donde consta la personería de la compareciente.

A foja cuarenta y siete, rola acta de comparendo con la asistencia de la parte denunciante doña Yesenia Angélica Pastén Gallardo, y de la parte denunciada representada por doña Carolina Araya López. La parte denunciada contestó la denuncia en los mismos términos de su declaración de fojas 34, reiterando que está llana a la devolución del precio pagado por el electrodoméstico y el retiro del mismo del domicilio de la clienta a costa de la empresa. Se realizó el llamado a conciliación, y propuestas las bases por parte del Tribunal, ésta no se produjo. Se recibió la causa a prueba y se fijó como hecho sustancial, pertinente y controvertido la forma como ocurrieron los hechos y si éstos contravienen lo dispuesto en la Ley N° 19.496. Se recibió la prueba: La parte denunciante ratificó documentos de fojas tres y cuatro, acompañados en su declaración indagatoria. No fue rendida otra prueba.

*Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó*

PRIMERO. Que se ha formado esta causa, con el parte denuncia de fojas uno y siguientes, por el que Carabineros de Chile de la Primera Comisaría de Curicó, rolante a fojas 1 y siguientes interpuesta por doña Yesenia Angélica Pastén Gallardo en contra de Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda., rut N°78.968.610-6, representada legalmente por Manuel Oyaneder Herranz, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N°8.038.520-K y Matías Price González, ingeniero comercial, cédula de identidad N°10.599.894-5, todos domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N°8.301, comuna de Quilicura, Región Metropolitana. Posteriormente, a fojas 5 y 9 rolan presentaciones de la parte denunciante, las que se trataron abundantemente en la parte expositiva de la sentencia, por lo que en esta parte se remiten a ella.

SEGUNDO. Que en el comparendo de estilo de foja 47, la parte denunciada contestó la denuncia en los mismos términos que su presentación rolante a foja 34.

TERCERO. Que la parte denunciante para probar sus dichos, acompañó los siguientes documentos: -Copia de boleta N°2592776 por compra de Secadora DWDC7600, por la suma de \$111.980, emitida con fecha 30 de Junio de dos mil dieciocho; -Formulario de garantía N°462876.

CUARTO. Que por otra parte, la denunciada no acompañó probanzas.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, y analizada la prueba rendida y los antecedentes del juicio en conformidad a las normas de la sana crítica, este sentenciador concluye, que los hechos denunciados constituyen infracción a la Ley N°19.496, bajo los siguientes fundamentos: A) Las partes están contestes, en que la denunciante compró una secadora marca Daewoo, en Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda. Cabe señalar que dicha venta consta en la copia de boleta electrónica N°2592776, alojada al proceso a foja 3. B) Que en virtud de la prueba documental alojada al proceso, y especialmente, a través del documento denominado Red de Servicio Autorizados Formulario de Garantía N°462876, se establece que efectivamente la secadora modelo DWD-C7600W, marca Daewoo, no funcionaba, ya que en dicho informe, se distingue a manuscrito en el apartado denominado síntomas, la frase "no funciona" y asimismo, "cambio por defectuoso clienta no acepta reparación". C) A partir de la de la presentación de fojas 34 y siguientes, este sentenciador considera que dicho defecto es corroborado por la proveedora, puesto que en ella, declaró acceder al cambio del producto o devolución del importe pagado, a fin de solucionar el problema denunciado por la consumidora. No obstante, agregó según su defensa, que lo anterior no se verificó, puesto que no se pudo comunicar con la clienta. Cabe destacar, que dicha circunstancia no fue probada por la denunciada en el proceso. D) Que así las cosas, el artículo 20 de la Ley 19.496, establece el derecho de garantía legal de los productos, el cual consiste en que los consumidores, en los casos que allí se mencionan, puedan optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Sin embargo, para ejercer esta triple opción, en virtud del artículo 21 de la Ley del Consumidor, ésta se deberá hacer efectiva 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. E) Con todo este sentenciador concluye, que el producto materia de esta investigación, se encuentra plenamente amparado por la garantía legal. en razón del artículo 20

*Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó*

*cinuenta y siete, 5*

importe pagado, sin perjuicio, de que luego de interpuesta la denuncia ante este juzgado, la empresa accediera a darle una solución. F) Que, por todo lo razonado, se ha logrado establecer la responsabilidad infraccional de la denunciada, por lo que en la parte pertinente de esta sentencia, se dará lugar a la denuncia. G) Analizados los demás antecedentes del proceso, no alteran las afirmaciones precedentes.

SEXTO. En suma, este Tribunal estima que la denunciada, ha infringido con su actuar, el artículo 20 letra c), en relación con el artículo 21 inciso 1° de la Ley N°19.496, preceptos que consagran lo siguiente: Artículo 20 letra c): "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, 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 o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; Artículo 21 inciso 1°: "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

**TENIENDO PRESENTES:**

Los artículos 1, 2, 3, 20 letra c), 21 inciso 1°, 24 de la Ley N°19.496 y demás disposiciones citadas; 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 23 de la Ley N°18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

**SE RESUELVE:**

PRIMERO. Que se hace lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, sólo en cuanto se condena a Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda., rut N°78.968.610-6, representada legalmente por Manuel Oyaneder Herranz, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N°8.038.520-K y Matías Price González, cédula de identidad N°10.599.894-5, todos domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N°8.301, comuna de Quilicura, Región Metropolitana, o por quien la represente a la época de cumplimiento de este fallo, en su calidad de autores de la infracción al artículo 20 letra c) en relación al artículo 21 inciso 1° de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a tres unidades tributarias mensuales (3 UTM), hecho acaecido en los límites jurisdiccionales de este Tribunal.

SEGUNDO. Si los sentenciados no pagasen la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, cumplirá la pena de conformidad con el artículo 23 de la Ley 18.287.

TERCERO. Se deja constancia que en este proceso no fue deducida demanda civil.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.