



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

444

7378

SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR  
Balmaceda N° 241  
PUERTO MONTT-CHILE

18/12/2019  
13:20

ORD. N°

ANT.: Causa rol N°3093-2019 (GMB)  
Segundo Juzgado de Policía  
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 16 de diciembre de 2019

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.  
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

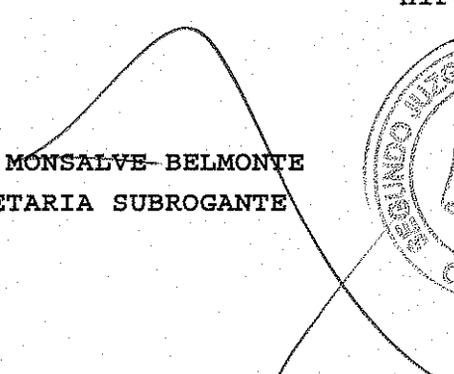
A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS  
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DE LOS LAGOS.  
CALLE BALMACEDA N°241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Pérez Soto, Ximena con Falabella Retail S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Las referidas sentencias, se encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.

  
HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR

  
GRACE MONSALVE-BELMONTE  
SECRETARIA SUBROGANTE



HBO/GMB

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.



Osorno, dieciocho de octubre del dos mil diecinueve

**VISTOS:**

A fojas 11 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por doña **XIMENA JEANNETTE PEREZ SOTO**, cédula nacional de identidad N°14.500.145-5, dueña de casa, domiciliada en Ruta 215, Km 18, cruce Mulpulmo, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rut N°77.261.280-K, representada por su gerente general, don **JUAN PABLO VARGAS**, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 840 de la ciudad de Osorno, señalando:

Que con fecha 30 de julio del 2018, compró una celular marca Apple, modelo Iphone SE 32 GB Rose Gold, por un monto de \$189.990.- y con una garantía extendida de un año. Posteriormente, en el mes de febrero del 2019, el equipo comenzó a presentar fallas en la carga, por lo que decidió comprar un cargador nuevo, pero con los días los problemas continuaron, razón por la cual el lunes 11 de marzo del 2019, llevó su equipo a la tienda Falabella para su reparación, quienes enviaron el equipo al servicio técnico, sin embargo al contactar a la tienda con fecha 29 de marzo, le informan que el equipo se encontraba en bodega, sin haberle dado aviso de ello. Agregó, que no fue efectiva la revisión dado que el teléfono se encontraba con contraseña y solo después de desactivarla éste fue enviado nuevamente al servicio técnico, con fecha 1 de abril del presente año, percatándose que el equipo presentaba además fallas en las teclas de volumen. Al cabo de 20 días, desde la tienda le hicieron entrega del informe técnico, el cual indicaba que el equipo presentaba contacto con líquidos activos, razón por que no operaba la garantía. Agregó, que le habrían señalado que ello podía deberse al clima lluvioso, a la humedad del ambiente, transpiración corporal e incluso a la humedad que se acumula en las vestimentas. Por todo lo anterior, formuló reclamo en Sernac, con fecha 23 de abril del 2019. Indicó, que debido a esta situación debió comprar otro equipo de menores cualidades y de segunda mano para poder comunicarse con sus hijas que estudian en la ciudad de Temuco.

Posteriormente, señaló que los hechos descritos constituyen infracción por parte de la querellada a los artículos 3 e), 20 letra c), 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que la querellada sea condenada al máximo de la penalidad que la ley establece con expresa condena en costas.

A continuación, y remitiéndose a los hechos señalados en su querrela, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3 e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rut N° 77.261.280-K, representado por su gerente general don Juan Pablo Vargas, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 840, Osorno, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho expuestas en lo principal, en base a los artículos 3 e) 50 A) 50 B) y 50 C) todos de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que la querellada sea condenada a pagar por daño emergente la suma total de \$189.990.-, correspondiente al valor del teléfono móvil marca Apple, modelo Iphone SE 32 GB Rose Gold y por daño moral la suma de \$400.000.- por los malos ratos y el hecho de no poder mantener una comunicación fluida y realizar video llamadas con sus hijas que estudian en Temuco, incluso ya no puede realizar transferencias para cubrir urgencias económicas que presentan esta últimas, debiendo acudir a una caja vecina, las que son escasas en zonas rurales. Todo lo anterior más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización con costas o lo que S.S estime conforme a derecho. En el mismo libelo, acompañó documentos y compareció personalmente sin patrocinio de abogado.

A fojas 20, rola notificación personal a don Juan Pablo Vargas Cofré de la querrela y demanda civil de fojas 11 y siguientes, así como su respectivo proveído.

A fojas 21 y siguientes, se llevó a efecto el comparendo de estilo de autos, con la asistencia de la querellante y demandante civil doña Ximena Pérez Soto y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil. En la referida audiencia

comprobante de servicio técnico 1-63024693960, de fecha 1 de abril del 2019, informe técnico de fecha 3 de abril del 2019, copia reclamo N° R2019J2923281, proceso realizado ante SERNAC, no son útiles para acreditar los daños materiales esgrimidos.

**TERCERO:** Que el registro de reclamo de fojas 3 y siguientes, que contiene la información proporcionada por la querellante, no está respaldada por ningún antecedente que permita establecer la responsabilidad infraccional correspondiente y por ende apreciadas las pruebas expresadas, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no permiten a este sentenciador determinar la responsabilidad que se atribuye a Falabella Retail S.A., en los hechos descritos en la querrela de fojas 14 y siguientes, razón por la cual la acción infraccional será rechazada.

## **2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS**

**CUARTO:** Que habida consideración de lo expresado en lo concerniente a la acción infraccional, se hace innecesario referirse a la acción civil deducida por doña Ximena Jeannette Pérez Soto en contra de Falabella Retail S.A.

**QUINTO:** Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

- A) Se rechaza la querrela infraccional deducida por doña **XIMENA JEANNETTE PEREZ SOTO**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por don **JUAN PABLO VARGAS**.
- B) Se omite pronunciamiento acerca de la acción civil, deducida por doña **XIMENA JEANNETTE PEREZ SOTO**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por don **JUAN PABLO VARGAS**, conforme a lo resuelto en la letra anterior.

la querellante y demandante civil, ratificó su querrela infraccional y demanda civil, solicitando se dé lugar a ella en todas sus partes con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo. A continuación, el Tribunal recibió la causa a prueba, fijándose al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte querellante y demandante civil, rindió prueba instrumental y ratificó los documentos acompañados en la querrela y demanda civil de fojas 1 y siguientes, con citación. No presentó prueba testimonial.

A fojas 28, se sustituyó resolución de fojas 24 y se decretó "autos para sentencia".

A fojas 32, el abogado Luis Negróni Romero, en representación de Falabella S.A., querrelada y demandada civil, asumió patrocinio y poder y acreditó personería con copia de escritura pública de fojas 30.

A fojas 38, se lleva a efecto comparendo de conciliación, con la asistencia de la querellante y demandante civil doña Ximena Jeannette Pérez Soto y del apoderado de la querrelada y demandada civil, Luis Negróni Romero. A continuación, el tribunal llama a las partes a conciliación la que no se produce.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **1.- EN RELACION A LA ACCION INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que de la querrela de fojas 11 y siguientes interpuesta por doña Ximena Jeannette Pérez Soto, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querrelada y demandada civil, esto es, Falabella Retail S.A., habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo a la querellante, así no haber hecho efectiva la garantía del teléfono móvil y proceder a la reparación del mismo.

**SEGUNDO:** Que la parte querellante no ha aportado ninguna prueba que permita acreditar la efectividad de la imputación que se realiza contra Falabella Retail S.A., en la querrela que da origen a estos autos, toda vez que la prueba aportada por la querellante, esto es, la boleta N° 551219745, garantía del teléfono móvil, informe técnico de fecha 19 de marzo del 2019,

C) Cada parte pagará sus costas.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N° 3093-2019

Pronunciada por don HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Gerardo Rosas Molina, Secretario Abogado.



CERTIFICO:

Que la presente fotocopia es fiel de su original

Osorno, 16 de 12 de 19

CERTIFICO: Que la presente sentencia se encuentra firme o ejecutoriada

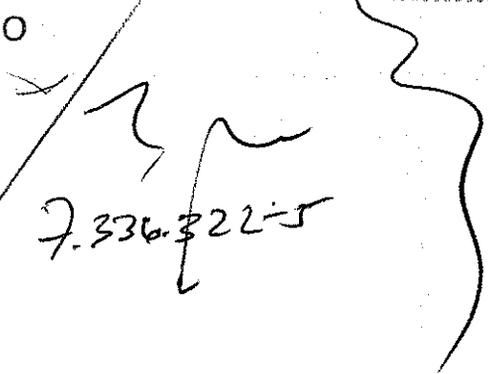
Osorno, 16 de 12 de 19

En Osorno, a 2019 12 de 11  
siendo las 12:00 hrs., notifiqué personalmente  
en Secretaría la resolución Sentencia - de Fs. 42, 43, 44.  
Ximenes Perez 3070

FIRMO  




En Osorno, a 2019 14 de Noviembre  
siendo las 10:00 hrs., notifiqué personalmente  
en Secretaría la resolución Sentencia - de Fs. 42, 43, 44.  
Jus. Uspioni Romello

FIRMO  
  
7.336.322-5

