

San Bernardo, cinco de abril de dos mil diecinueve.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 03, doña Clara Margarita Carrasco Quelin, auxiliar IPS, domiciliada en Avda Jorge Alessandri Rodríguez n°12.472 Depto 204 B, de la comuna de San Bernardo, interpone querrela infraccional en contra de Falabella Mall Plaza Sur, representada por su administrador o jefe de oficina, don Carlos Soto, ignora mayores antecedentes, por infringir a su respecto la ley de protección de los derechos del consumidor. En el primer otrosí, la querellante deduce en contra del proveedor antes indicado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que, sea condenada al pago de \$14.000, por concepto de daño emergente y a realizar la anulación de la venta de una lavadora, adquirida en dicho establecimiento con fecha 19 de agosto de 2018, o al pago de la suma que se estime conforme a Derecho, más interés, reajustes y las costas del proceso.

A fojas 06, comparece doña Clara Margarita Carrasco Quelin, antes individualizada, quien expresa que el día 19 de agosto de 2018, concurrió al Mall Plaza sur para comprar una lavadora. Ella iba clara en cuanto a lo que quería comprar y el vendedor la indujo a comprar una lavadora que no era la que ella quería. El día 20 llegó la lavadora a su domicilio y no cupo por la entrada, dejándosela en el pasillo del departamento. Al desarmar la puerta de entrada al departamento pudo ingresar la lavadora pero en su logia no cabe. Llamó al servicio al cliente y le dijeron que ningún problema que la llamarían para retirar el producto. Hasta el día miércoles no la habían llamado, entonces fue a la tienda. El jefe del piso le iba a hacer el cambio, sin embargo apareció otra ejecutiva quien señaló que por haber llamado al

San Bernardo, 15 de julio de 2019

Call center no podía optar al cambio. Agrega que solo solicita que le cambien la lavadora por otra más pequeña, o que anulen la compra, cuyo valor fue de \$335.480, más intereses, teniéndola embalada y en perfecto estado.

A fojas 08, rola el acta de notificación de la querrela y demanda civil de autos;

A fojas 15, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Clara Carrasco Quelin, querellante y demandante y de don Cristian Moya González, apoderado de Falabella Mall Plaza Sur. En esta oportunidad la querrelada contestó las acciones intentadas en autos, mediante minuta escrita que se agregó como parte del acta de la audiencia, en fojas 11 y siguientes, la parte querellante rindió prueba documental y, no se produjo conciliación.

A fojas 19, se llevó a efecto un comparendo especial de conciliación, la cual no se produjo por la inasistencia de ambas partes.

A fojas 20, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

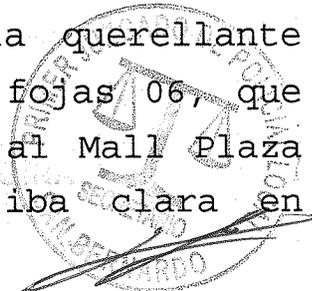
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Falabella Mall Plaza Sur, antes individualizada, en los hechos expuestos en la querrela de autos;

2°) Que, fundando sus acciones la querellante expone en fojas 03 y su indagatoria de fojas 06, que el día 19 de agosto de 2018, concurrió al Mall Plaza sur para comprar una lavadora. Ella iba clara en

San Bernardo, de de



cuanto a lo que quería comprar y el vendedor la indujo a comprar una lavadora que no era la que ella quería. El día 20 llegó la lavadora a su domicilio y no cupo por la entrada, dejándosela en el pasillo del departamento. Al desarmar la puerta de entrada al departamento pudo ingresar la lavadora, pero en su logia no cabe. Llamó al servicio al cliente y le dijeron que ningún problema que la llamarían para retirar el producto. Hasta el día miércoles no la habían llamado, entonces fue a la tienda. El jefe del piso le iba a hacer el cambio, sin embargo apareció otra ejecutiva quien señaló que por haber llamado al Call center no podía optar al cambio. Agrega que solo solicita que le cambien la lavadora por otra más pequeña, o que anulen la compra, cuyo valor fue de \$335.480, más intereses, teniéndola embalada y en perfecto estado;

3º) Que, contestando las acciones deducidas, don Héctor Solano Pironi, abogado en representación de Falabella Retail S. A. Solicitó su rechazo, con costas. Fundamenta su respuesta en que, como reconoce la propia querellante, el producto no tiene ningún desperfecto, fundando su acción en que "no cabe en la logia de su departamento". Ahora bien, continúa, el Art.20 de la ley 19.496 señala los casos en que el consumidor puede optar a la indemnización además de otras prestaciones y, en ninguna de las hipótesis que contempla la ley se encuentran las alegaciones o solicitudes de la actora, por lo que su pretensión no debe prosperar. Agrega que la querellante y demandante no ha aportado al proceso ningún antecedente que haga presumir que los hechos que señala hayan efectivamente ocurrido, que hayan acontecido de la forma que ella señala y que de haber ocurrido se deban a la negligencia de su representada. De igual forma, acota, no se ha probado la efectividad de los perjuicios reclamados;

COPIA CONFORME CON
San Bernardo, 10 de julio 2019



4°) Que, a los efectos de acreditar sus dichos, especialmente en cuanto a que se afectó su derecho a decidir libremente sobre el producto que pensaba comprar, la querellante no aportó al proceso prueba alguna;

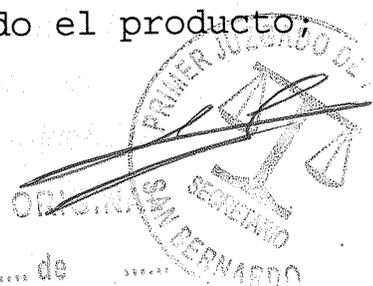
5°) Que, no habiéndose alegado por la actora algún desperfecto o falla de fabricación del producto adquirido, su solicitud del cambio del producto, debido a que no puede usarla, al no poder instalarla en la logia de su departamento, necesariamente debiese fundamentarse en una garantía de satisfacción del producto, práctica de orden comercial que diferentes empresas ofrecen a sus clientes y en virtud de las cual estos pueden, sin expresión de causa, solicitar el cambio del producto o retractarse de la compra;

6°) Que, en el presente caso, no fue acreditada la garantía con que fue vendida la lavadora y concretamente se haya ofrecido a la compradora una garantía de satisfacción por el producto;

7°) Que, de conformidad con lo antes expuesto y los elementos de prueba aportados al proceso, los que solo consistieron en copia de la boleta de compra y guía de despacho del producto, los que esta Sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, en definitiva corresponderá rechazar la querella infraccional de autos, en todas sus partes, en atención a que no se demostró con prueba legal y suficiente que la querellada haya infringido respecto de la querellante su derecho a la libre contratación de bienes y servicios o, que Falabella Mall Plaza Sur, no haya respetado los términos de la garantía con que fue ofrecido y adquirido el producto;

B) RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL;

COPIA CONFORME CON EL ORIGINAL
San Bernardo, de de



8°) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 03, doña Clara Margarita Carrasco Quelin, antes individualizada, dedujo en contra de Falabella Mall Plaza Sur, antes individualizada, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que sea condenada a pagarle \$14.000, por concepto de daño emergente y, a realizar la anulación de la venta de una lavadora, adquirida en dicho establecimiento con fecha 19 de agosto de 2018, o al pago de la suma que se estime conforme a Derecho, más interés, reajustes y las costas del proceso;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que ante la insuficiencia de la prueba aportada al proceso, esta Sentenciadora no se ha formado convicción respecto de la responsabilidad infraccional que se imputa a la empresa querellada. En razón de lo anterior y como consecuencia de ello, la acción civil intentada en autos, serán rechazadas en todas sus partes;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.- 3° letra e, 12, 23, 26, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE DECLARA:

a) Que, no se hace lugar a la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 03 de autos.

b) Que, no se condena en costas a la querellante y demandante por estimar esta Sentenciadora que ha tenido motivo plausible para litigar;

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad

San Bernardo, 5 de Julio de 2018



Rol n° 6.360-5-2018.

DECRETADA POR DOÑA INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ
TITULAR.

AUTORIZADA POR DON EDUARDO CUEVAS GARCÍA. SECRETARIO
TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de

