

QUILICURA, veintinueve de marzo de dos mil dieciocho

VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por el escrito de fs. 22, Erick Orellana Jorquera, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N^a 333 piso 2 de la comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores en contra de Cencosud Retail S.A., RUT. 81.201.000-k, nombre de fantasía Tiendas París-garantía extendida-ventas internet, representada legalmente por don Jaime Soler Botinelli, ignora rut y profesión, ambos domiciliados en avenida Kennedy N^a 9001 piso 4 de la comuna de Las Condes, este servicio en el ejercicio de las facultades y en la obligación que le impone el inciso 1^o del artículo 58 de La LPC detecta que Cencosud Retail S.A. ha infringido diversas disposiciones de las que el servicio ha tomado conocimiento a partir de los reclamos efectuados por el consumidor Fernando Castillo Mazuela realizados con fecha 09 de marzo y 12 de junio de 2017 en los que relata que el día 14 de febrero de 2017 concurrió a la sucursal de tiendas Paris ubicadas en Ohiggins N^o 581 local 101 de la comuna de Quilicura con la finalidad de comprar una cocina nueva. La elección del consumidor fue una cocina marca Mademsa Diva 94 por el precio de \$289.990.- la cual sería entregada por el proveedor en el domicilio del consumidor servicio por el cual pagó la suma de \$9.990.- A la fecha de 09 de marzo del presente año día en que se interpuso el primer reclamo el proveedor denunciado aún no había realizado la instalación de la cocina habiendo transcurrido más de 16 días sin que la cocina fuese instalada por el servicio técnico a cargo de la instalación. No siendo sino hasta el día 19 de marzo, día en que la instalación finalmente fue ejecutada y el consumidor pudo efectivamente hacer uso del bien adquirido. Con fecha 03 de abril la cocina instalada presentó fallas por lo que concurre al servicio técnico autorizado por el fabricante quien realizó una "reparación de combustión" posteriormente con fecha 26 de mayo de 2017 la cocina se incendió debiendo llamar a bomberos para apagar el siniestro quienes mediante certificado de asistencia N^o21/2017 de fecha 30 de mayo del año 2017 certifican que prestaron sus servicios, con fecha 29 de mayo a solicitud del consumidor asiste un nuevo técnico para revisar el deterioro de la cocina producto del incendio diagnosticando la necesidad de "reparar combustión" atendido los hechos expuestos el consumidor con fecha 12 de junio encontrándose dentro del plazo para hacer uso de la garantía legal con el objeto

de que se le devuelva el dinero pagado toda vez que el producto presenta fallas que no han sido reparadas satisfactoriamente por el servicio técnico presenta el reclamo ante este servicio a lo que la denunciada informa que no es posible acogerlo debido a que el número de contacto enviado por el cliente es erróneo siendo necesario contactar al cliente para recabar información y dar respuesta.

Por lo que según la normativa legal vigente la denunciada comete infracción a los artículos 12, 20 letras c), e) y f), 21, 23 inciso 1° de la Ley 19.496, solicitando acoger la denuncia en todas sus partes condenando por cada una de las infracciones cometidas al máximo de las multas contempladas en el cuerpo legal citado, con expresa condena en costas; acción que fue notificada a fs. 41;

SEGUNDO: Que, a fs.70, se celebró el comparendo decretado por el tribunal con la asistencia de ambas partes, el denunciante ratificó sus acciones y se limitó a reiterar los documentos acompañados de fs. 1 a 21, y la parte denunciada acompañó la prueba documental que rola a fs. 42 y siguientes y opuso la excepción de previo y especial pronunciamiento de prescripción de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 19.496 señalando que transcurrieron 6 meses y 11 días desde que ocurrieron los hechos que motivan la acción interpuesta con fecha 7 de diciembre de 2017, Excepción que fue rechazada atendido a que el plazo de prescripción se encontraba suspendido según da cuenta el documento que rola a fs. 21 que indica la fecha del requerimiento presentado ante el Sernac; Posteriormente contesto la denuncia solicitando sea rechazada en todas sus partes y con expresa condena en costas señalando que su representada vende un producto en buen estado, prestando posteriormente todos los servicios de garantía que le fueron posibles, no pudiendo en un último momento contactarse con el consumidor por lo que se hizo imposible realizar cualquier acción tendiente a subsanar la situación, argumenta asimismo que su representada en todo momento respeto los términos y condiciones convenidos al momento de contratar, se otorgó atención técnica la cual reparo el producto sin que nada impida que se generaran nuevas órdenes para activar la atención del servicio técnico;

TERCERO: Que, analizado el mérito de los antecedentes de la causa, conforme con las reglas de la sana crítica, el Sentenciador ha llegado a la convicción que la denunciada ha infringido los artículos 12, 20 c) e) y f) y 23 de la Ley 19.496 al no respetar los términos y condiciones en los cuales se ofreció la entrega del bien ofrecido ya que no fue hasta después de 16 días de adquirido el bien el que este fuese instalado por el servicio técnico a cargo de la instalación, asimismo al cabo de 15 días de

90
noventa.

instalada la cocina ésta presenta fallas a las que concurre un técnico del servicio asistencial técnica, autorizado por el fabricante quien realiza "una reparación de combustión" según da cuenta el documento que rola a fs. 15 y finalmente la cocina sufre una nueva falla que ocasiona un incendio desde el horno y se indica por el servicio técnico que la solución es "cambiar burlete y vidrio interior de la puerta del horno" y se señala como descripción del trabajo "reparación combustión" lo que consta en documento rolante a fs. 16 de fecha 29 de mayo de 2017, incendio que se acredita con el certificado de asistencia agregado a fs. 17 emitido por el Cuerpo de Bomberos de Quilicura; de los hechos descritas se aprecia que el producto ofrecido por el proveedor no era apto para su uso, ocasionando graves perjuicios al consumidor

CUARTO: Que, para arribar a la convicción expresada en el considerando anterior el Tribunal ha tenido especialmente presente, las ordenes de Trabajo que rolan a fs. 15 y 16 y que se encuentran en relación con el documento acompañado por el denunciado a fs. 42 y que hace referencia a "Informe Técnico" emitido por SERTEC B&V y que contiene las revisiones de que fue objeto la cocina, asimismo este sentenciador adquiere plena convicción acerca de que el proveedor ha incumplido el artículo 20 letra c) y e) de la Ley 19.496 atendido a que no obstante haberse hecho uso del servicio técnico las fallas persistieron en el producto, debiendo haber procedido a la reparación gratuita del bien o previa restitución, su reposición o la devolución del dinero pagado, sin embargo su defensa solo argumenta que no pudo contactar al consumidor porque su teléfono se encontraba erróneo, es decir, no realizó ningún esfuerzo el proveedor por contactar y reparar los perjuicios causados al consumidor;

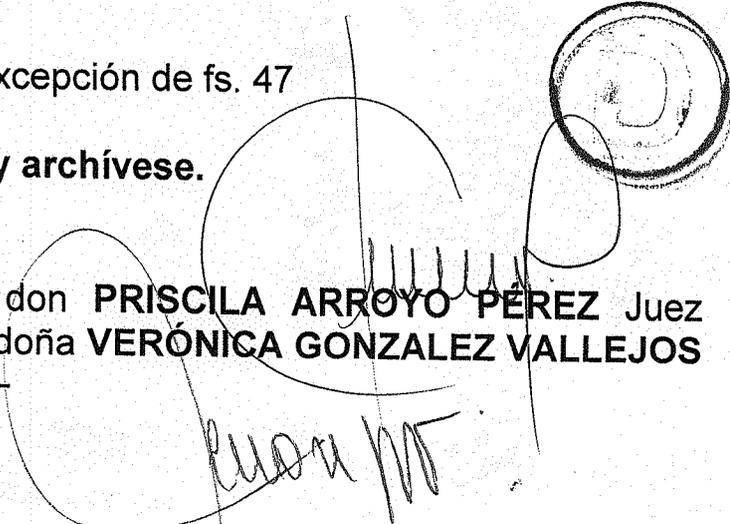
Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287; artículos 12, 20, 24, 50 A y B de la Ley 19.496 y sus modificaciones; 1698 del Código Civil se declara:

1.- Que se acoge la denuncia infraccional deducida a lo principal del escrito de fs. 22 por el Servicio Nacional del Consumidor y se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.** a pagar una multa equivalente a 50 UTM;

2.-Que se rechaza la excepción de fs. 47

Notifíquese, anótese y archívese.

Dictó esta sentencia don **PRISCILA ARROYO PÉREZ** Juez Subrogante y autoriza doña **VERÓNICA GONZALEZ VALLEJOS** Secretaria Subrogante.



LEY DEL CONSUMIDOR. - CANCELA ROL N° 2017-901
7-4 Folio No

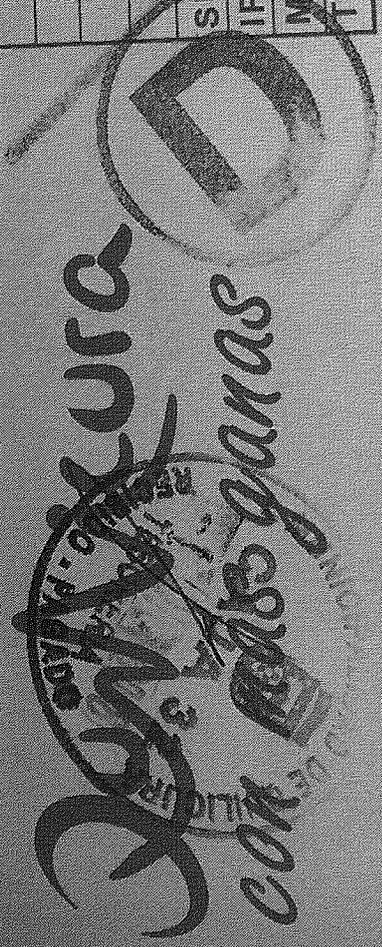
Publ. Lum. m2 :
Publ. No Lum. m2 :
No. Rol : 2017-90087
F. venc. Pago : 28/12/2018
RUT : 081201000-K
Cod. Sil :
Actividad :

Moreno, Juan 93

CUENTA	VALOR
07 OTRAS DE BENEFICIO MUNICIPAL	2,417,650
SUBTOTAL	2,417,650
IPC	
MULTA	
TOTAL	2,417,650

Hasta: 2,417,650

Desde:



Firma Timbre Cajero

EN DE ARRESTO N°

90.087

QUILICURA

PORTANTO:

N° 90.087

in efecto la orde
despachada e

S.A.

Handwritten signature

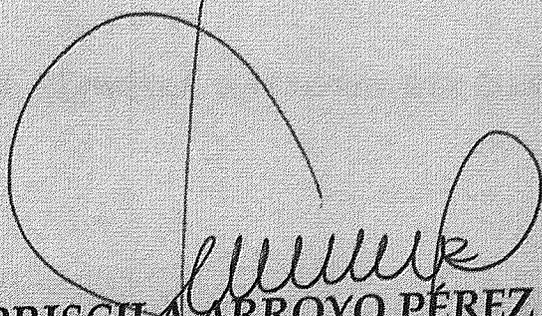
Handwritten signature



101
(ciento uno)

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
QUILICURA

CERTIFICO: Que en los autos Rol N° 90.087-4/2017 caratulado "Servicio Nacional del Consumidor/ Cencosud Retail S.A.", la sentencia de fecha veintinueve de marzo de dos mil dieciocho no se encuentra firme y ejecutoriada, atendido a que la parte de SERNAC no se ha notificado de ésta.
Doy Fe. Quilicura a dieciséis de mayo de dos mil diecinueve.-


PRISCILA ARROYO PÉREZ
SECRETARIA - ABOGADA

