

f. treinta / marzo / 2018



Copiapó, nueve de marzo de dos mil dieciocho.

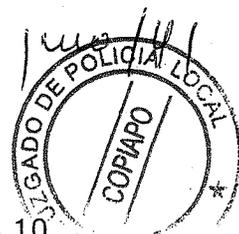
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: **1)** Que en lo principal de la presentación de fojas 10 rola querrela infraccional presentada por doña **CEFERINA SYLVIA GAHONA RAMOS**, Cedula de Identidad N° 5.915.402-8, domiciliada en calle Nueva Jerusalén N° 1251, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa "**FALABELLA RETAIL S.A.**" persona jurídica de su giro representada por doña **NATALIA LEON**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 C de la ley 19.496, ambos con domicilio en calle Maipú N° 110, Local TA 110 Comuna de Copiapó, por haber vulnerado la denunciada los artículos 3 letra b); 12 y 23 de la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a la querellada a la multa máxima establecida en el artículo 24 de la referida Ley por las infracciones cometidas. Argumenta la actora como fundamento de la querrela infraccional deducida, que con fecha 17 de junio de 2016 adquirió en el establecimiento de la querellada un reloj marca Festina, que el día 2 de mayo de 2017 lo llevó a la tienda solicitando su reparación a través de la garantía. Explica que al vendersele el producto se le dijo que era resistente al agua no obstante lo cual pese a los sellos que debía tener se filtró agua en su interior. Que la respuesta de la tienda fue negativa y poco entendible, agrega que además no está de acuerdo con el presupuesto que le dieron y que pretendían cobrarle para reparar el producto, que solicitó entonces le devolvieran el reloj para lo cual tuvo previamente que pagar la suma de tres mil pesos y le fue entregado con más daños que aquellos que se percibían al momento de su ingreso al Servicio Técnico. Sostiene que no se le respetó la garantía extendida que adquirió, que se le indujo a error entregándole una información que no era veraz y no respetaron los términos de la póliza. Por el primer otrosí, fundada en los mismos argumentos de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** representada por doña **NATALIA LEON** a quienes vuelve a individualizar y pide que sea condenada a pagarle suma de \$151.000 por concepto de daño emergente y \$500.000 a título de daño moral. Por el Segundo Otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia de la boleta de compra del producto; **b)** Copia de la póliza de garantía; **c)** Formulario de entrada a reparación al Servicio Técnico; **d)** Copia de reclamo efectuado ante el Sernac y, **e)** copia de carta de respuesta entregada por la empresa, documentos que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 9. Por el tercer otrosí señala que de conformidad lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley 19.496, comparecerá personalmente en la causa sin patrocinio de abogado. **2)** A fojas

4. Cuente /



14 se acogen las acciones a tramitación. **3)** A fojas 16 la querellante y demandante solicita designación de receptor, petición que es acogida a fojas 17; **4)** A fojas 22 el abogado **HECTOR SOLANO PIRONI** actuando en representación de **FALABELLA RETAIL S.A.** efectúa una presentación, en lo principal de ella acredita personería exhibiendo mandato judicial otorgado con fecha 16 de junio de 2017 y por el Otrosí asume el patrocinio y poder en la causa, delegándolo posteriormente y en la misma presentación en el abogado **SERGIO GALLARDO AGUILERA** y en la habilitada de derecho **KAROL PESENTI FUENTES** presentación que es resuelta a fojas 23. **5)** A fojas 28 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la querellante y demandante doña **CEFERINA SYLVIA GAHONA RAMOS** y de la parte querellada y demandada civil **FALABELLA RETAIL S.A.** representada por su abogado y apoderado **SERGIO GALLARDO AGUILERA**. La querellante y demandante ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 10 y solicita se dé lugar a ellas con costas. El apoderado de la querellada y demandada civil presenta minuta de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a fojas 24 y contestando la querrela y demanda pide que sean rechazadas por carecer de sustento. En primer lugar solicita la prescripción de la acción infraccional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la ley 19.496 y consecuentemente de la demanda civil. Al respecto argumenta que los hechos que originaron las acciones habrían ocurrido el 2 de mayo de 2017 interponiéndose la querrela el 4 de diciembre de 2017, esto es, cuando había transcurrido en exceso el plazo de 6 meses a que se refiere la norma invocada. Que no obstante lo anterior y para el evento que se estimare que la prescripción no operó, argumenta que su representada no es responsable por los hechos expuestos en la querrela ya que la falla del producto no sería de fabrica sino consecuencia de un hecho imputable a la consumidora y por ende no estaría el producto cubierto por la garantía legal, consignándose al efecto lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 19.496 que en lo pertinente reza: *"El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro del plazo de tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto siempre que éste no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor"*. Posteriormente y luego de citar diversas disposiciones legales señala, que será la querellante y demandante quien deberá probar que el desperfecto del producto es de fabrica y que su representada infringió las disposiciones de la ley 19.496. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte querellante y demandante ratifica los

f. cuente



documentos individualizados en el segundo otrosí del libelo de fojas 10, agregados a la causa de fojas 1 a fojas 9, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte querellada y demandada no rinde prueba documental y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. La demandada rinde la confesional de doña **CEFERINA SYLVIA GAHONA RAMOS** quien depone a fojas 29 al tenor del pliego de posiciones agregado a fojas 27. **6)** A fojas 30 y a objeto de computar adecuadamente el plazo de la prescripción el tribunal dispone oficiar al Servicio Técnico de Festina a objeto que remitan al tribunal el documento mediante el cual se le respondió a la querellante. **7)** A fojas 32 se agrega a la causa informe evacuado por el Servicio Técnico Festina. **8)** A fojas 37 se certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **9)** A fojas 38 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 10 doña **CEFERINA SYLVIA GAHONA RAMOS** presentó querella infraccional en contra de **FALABELLA RETAIL.S.A.** persona jurídica de su giro, representada para estos efectos por doña **NATALIA LEON** por haber transgredido la Ley del Consumidor al no respetar la garantía extendida, contraviniendo específicamente los artículos 3 letra b), 12 y 23, solicitando sea condenada la querellada a las multas máximas por las infracciones cometidas. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, al contestar la querellada mediante minuta que se agregó a la causa a fojas 24 y siguientes alega en primer lugar la prescripción de la acción infraccional, señalando que el producto se habría adquirido el día 17 de junio de 2016; que posteriormente el 2 de mayo de 2017 el producto se ingresó al servicio técnico el cual se negó a repararlo interponiéndose la querella recién el 4 de diciembre del mismo año, esto es, cuando el plazo de seis meses a que se refiere el artículo 26 de la ley 19.496 se encontraba vencido. Posteriormente y para el evento que la prescripción alegada no se acogiere, contesta la querella y niega la participación de su representada en los



hechos materia de la misma aduciendo que la falla que presentó el producto después de casi un año de uso no fue de fábrica sino imputable al consumidor lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 19.496 no se encuentra cubierto por la garantía, consignando al efecto íntegramente la disposición citada. Más adelante y luego de citar otras disposiciones legales argumenta, que será la querellante y demandante quien deba probar que el desperfecto que presentó el producto es de fábrica.

TERCERO: Que, antes de proceder a resolver el fondo del asunto debatido se analizará la procedencia o no de la prescripción alegada por la querellada y deberá tenerse para ello en consideración que el inciso 2° de la ley 18.290 dispone al efecto que: *"El Plazo contemplado en el inciso 1° del mismo artículo se suspenderá cuando dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación respectiva."*

CUARTO: Que, de los antecedentes que obran en autos en especial de los documentos acompañados a fojas 5, 6, 9, y 32, consta que el 2 de mayo de 2017 el producto presentó una falla e ingresó al Servicio Técnico el cual rechazó aplicar la garantía informando la resolución mediante correo electrónico enviado a la querellante con fecha 17 de mayo del mismo año. Posteriormente con fecha 23 de junio de 2017 la querellante efectuó reclamo ante el Sernac concluyendo la tramitación con fecha 24 de julio de 2017. De esta manera, atendidas las fechas mencionadas precedentemente sucede que el plazo de la prescripción se suspendió entre el 2 al 17 de mayo y continuó corriendo hasta el 23 de junio de 2017 fecha de ingreso del reclamo al Servicio Nacional del Consumidor suspendiéndose nuevamente hasta el 24 de julio del mismo año en que terminó la tramitación, por lo tanto la querrela deducida el 4 de diciembre de 2017 fue oportuna, razón por la cual la prescripción alegada no podrá prosperar.

QUINTO: Que, analizado el tema de la prescripción y en especial la conclusión a la cual se arribó respecto a su procedencia, la controversia consistirá en determinar si la garantía a que se refiere la póliza agregada de fojas 2 a fojas 3, debió o no debió haberse otorgado.

SEXTO: Que, para acreditar los fundamentos de la querrela la querellante acompañó documentos que se agregaron a la causa de fojas 1 a fojas 9,

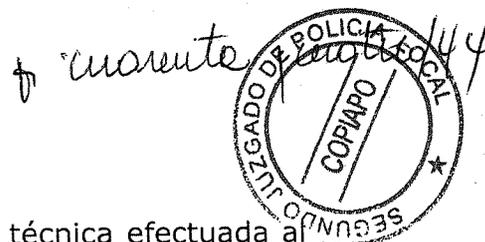
f. cuente y te



consistentes en: **a)** A fojas 1 copia de la boleta de ventas y servicios de fecha 17 de junio de 2016 que da cuenta de la adquisición de un reloj marca Festina. **b)** De fojas 2 a fojas 4 copia de la garantía internacional que en el punto 2 señala, *que el plazo de la garantía es de 24 meses desde la fecha de la adquisición* indicándose en el punto 7, *que quedan excluidos de la garantía los daños producidos por accidentes, por utilización impropia o abusiva, (golpes, aplastamientos etc.) del reloj o sus componentes; los daños producidos por contactos con ácidos corrosivos u otros productos químicos; o por uso de pilas no prescritas, por alteración, manipulación o reparación por personas o servicios distintos a los autorizados expresamente por Festina, así como las consecuencias del desgaste y envejecimiento normales del reloj, la correa, el brazalete o armys.* **c)** A fojas 5 copia del documento denominado "Entrada de Reparación del Producto" al Servicio Técnico efectuada el 2 de mayo de 2017 a las 19:30 horas, firmado por el cliente y el encargado del Servicio indicándose en el **párrafo** observaciones, que el producto mantiene la correa rayada al igual que el vidrio debido al uso que se le ha dado, como problema reclamado se consigna que le entró agua y se soltó la corona, exigiendo el cliente evaluación. **d)** A fojas 6 Reclamo N° R2017C1568639 efectuado con fecha 23 de junio de 2017 por la querellante ante el Sernac por los mismos hechos a que se refiere la acción infraccional; **e)** A fojas 9 carta respuesta dirigida al Sernac por la Gerencia de Atención al Cliente de Falabella señalándose que atendidos los antecedentes analizados no se acoge el requerimiento del cliente ya que la garantía no corresponde, entre otras cosas, por daños ocasionados por uso incorrecto, descuido o negligencia que es lo que en la especie ocurrió.

SEPTIMO: Que, la parte querellada y demandada solo rindió a fojas 29 la confesional de la querellante quien al declarar al tenor de los puntos de prueba contenidos en el pliego de posiciones agregados a fojas 27 contestó, "que efectivamente el día 16 de junio de 2016 compró a Falabella Retail S.A. un reloj marca Festina, que después de transcurrido casi un año desde la fecha de su compra el producto comenzó a mostrar desperfectos, que no es efectivo que el desperfecto ocurriera por un hecho imputable a su persona ya que nunca lo manipuló y siempre cumplió en su uso con las normas del fabricante, retirando el apoderado de la querellada las posiciones contenidas en los puntos 5, 6 y 7 del pliego de posiciones .

OCTAVO: Que, el tribunal como prueba adicional y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 16 inciso 1° de la ley 18.287 dispuso se oficiara al



Servicio Técnico de Festina para que enviaran la revisión técnica efectuada al producto, lo que se cumplió oportunamente agregándose a fojas 32 y en dicho documento se concluye: *"Que al revisar el producto por el técnico éste hizo una prueba de hermetismo (maquina bajo presión) y el producto no filtró agua por ningún lado. Que al abrirse el reloj se percató que el eje remontual presentaba leve oxido lo que indica que filtra agua por la corona (pieza donde se regula la hora y va unida a la maquina). Que esto quiere decir que al tener contacto con el agua la corona se encontraba a medio abrir. Que en razón a lo observado no se autoriza el cambio del producto ni su reparación. Que además se observó que el armys, caja y bisel estaban rayados, el bisel con golpes en todo su alrededor, haciendo relevancia en que la garantía consiste en la reparación gratuita de cualquier pieza por defectos de fabricación, quedando excluidos de la garantía los daños o defectos producidos por accidentes, por utilización impropia o abusiva del reloj o sus componentes etc."*

NOVENO: Que, de los documentos analizados, apreciados de acuerdo a las normas de la sana critica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287, en especial la Boleta de Ventas y Servicios de fojas 1, la garantía de Festina de fojas 2 a fojas 4; la Entrada a Reparación de fojas 5 y el Informe Técnico agregado a fojas 32 consta, que la querellante ingresó el producto a la tienda para su reparación dentro del plazo de 24 meses a que se refiere el punto dos de la garantía, esto es, dentro de la vigencia de la misma, que presentó la querella infraccional oportunamente dentro del plazo de seis meses a que se refiere el inciso 1º y 3º del artículo 26 la ley 19.496, constando del informe técnico que el problema en el producto se suscito en la pieza denominada corona que es aquella mediante la cual se regula la hora, la que se encontraba a medio abrir lo que demostraría a juicio del técnico un uso inadecuado del producto permitiendo la filtración de agua, quedando de esta manera conforme lo señalado en la póliza (punto 7) excluidas las reparaciones de los daños derivados de la situación descrita, por lo tanto corresponderá rechazar la querella en la forma que se señalará en lo resolutivo de la sentencia.

II.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

DECIMO: Que, por el primer otrosi del libelo de fojas 10 fundada en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional la actora demandó civilmente solicitando se condene a la

40 - cuarenta y cinco



demandada al pago de \$151.000 a título de daño material y \$500.000 por concepto de daño moral, más intereses y reajustes y las costas de la causa.

DECIMO PRIMERO: Que, al contestar la contraparte la demanda solicitó su rechazo por las consideraciones de hecho y de derecho referidas en lo infraccional y que se dan por reproducidas para todos los efectos legales.

DECIMO SEGUNDO: Que, siendo la acción civil indemnizatoria deducida en el segundo otrosí del libelo de fojas 10 una cuestión derivada de la acción infraccional promovida en lo principal de dicho libelo y rechazada que será ésta, no se dará lugar a la acción indemnizatoria que es consecuencia inmediata y directa de la primera.

Por estas consideraciones, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 letra e); 20 letras; 21, 23, 26 todas de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287

RESUELVO:

1° Que, **SE RECHAZA** la querrela infraccional deducida por doña, **CEFERINA SYLVIA GAHONA RAMOS** en lo principal del libelo de fojas 10 por las razones expresadas en la parte considerativa de la sentencia.

2° Que **SE RECHAZA** la prescripción de la acción infraccional alegada por la querrelada por las razones expresadas en los considerandos tercero y cuarto de esta sentencia.

3° Que, **SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de Falabella Retail S.A. por el primer otrosí del libelo de fojas 10.

4° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE

Rol N° 7440/ 2017.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.