

En Santiago a:
17 OCT 2014
Nueva Ley de Procedimiento (L. 21.314)
del 2013

S.J.L. 2º Juz

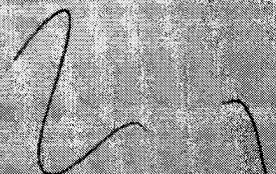
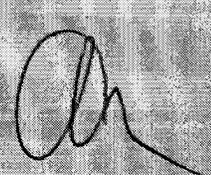
JUAN CA
H-2013, por i
Que veng
y se tase
las costas p
ANTANTO
para US. acce

RECORRIDA

Providencia, siete de noviembre de dos mil
catorce.

Cumplase.

Rol 27730-H



cc García fluidos
Haurin
seguro de fobli en caso parte del Euland.

10 NOV 2014

Santiago, diecisiete de octubre de dos mil catorce.

Vistos y teniendo además presente:

1° Que del examen de la caja donde se contenía la “tablet” adquirida por el consumidor, en ninguna parte se advierte que este es un producto reparado. Los sellos solamente mencionan que paso por el servicio técnico, pero no hay advertencia de ser usado ni reparado.

2° Que tampoco hay evidencia de que el consumidor haya reconocido haber estado en conocimiento de que el artículo vendido fuera reparado, y que este carecía de garantía.

Por estas consideraciones, **se confirma** la sentencia apelada de primero de abril de dos mil catorce, escrita a fs. 26.

Regístrese y devuélvase.

N° Policía Local 504-2014

Redacción del ministro Sr. Jorge Dahm.

Dictada por la **Sexta Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, conformada por el ministro Sr. Jorge Dahm Oyarzun, ministra Sra. Pilar Aguayo Pino y abogada integrante Sra. Paola Herrera Fuenzalida.

Providencia, primero de abril de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 1 por JUAN CARLOS RAMÍREZ PÉREZ, abogado, domiciliado en Antonio Varas 242, departamento 134, Providencia, contra RIPLEY STORE LTDA, representada por Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados en Huérfanos 979, oficina 904, Santiago, en la que expresa que el 13 de junio de 2013 compró en Ripley, sucursal Costanera Center, una Tablet marca Lenovo, modelo Idea Tab A21074, la que se encontraba en exhibición con una oferta (sólo con tarjeta Ripley) a \$79.990; que pagó una cuota al contado por \$24.000 más dos cuotas de \$27.995 cada una; que una vez que había efectuado el pago de la cuota al contado, le trajeron el producto en un envase con dos adhesivos con distintas fechas, una de entrada, el 5 de abril de 2013 y otra de salida, del 9 de abril del mismo año, ambas de la plataforma de servicio técnico de Ripley Costanera Center, fechas anteriores al día de la compra; que le hizo presente al vendedor el hecho que ofrecían un producto como nuevo, en circunstancias que correspondía a uno devuelto por fallas, y que tampoco le habían advertido que se trataba de un producto reparado o refaccionado; que le dieron una serie de respuestas insatisfactorias, entre ellas: que se le había efectuado una "restauración" al equipo, lo que sería distinto a reparación, que el producto estaba rebajado, que no por entrar al servicio técnico debía entenderse que el producto tenía defectos, etc.; que ante sus reclamos por la falta de advertencia por parte de la tienda en cuanto a que se trataría de un producto de segunda selección, llegó la jefa de la sección, quien le comunicó que es una condición para las tiendas del Costanera Center el no vender productos de segunda selección; que el precio estaba de oferta; que a la solicitud de entrega de un producto nuevo, ella le respondió que no se lo iban a cambiar, porque se trataba de una oferta; que finalmente se llevó la Tablet porque se la había

prometido a su hijo y antes de dos meses el producto “se va a negro” y no volvió a encender; que acudió a la misma tienda Ripley del Costanera Center, para exigir el cambio de producto, ya que se encontraba dentro del plazo legal de 3 meses, sin embargo ellos se negaron, aduciendo que ese derecho sólo permite pedir el cambio dentro de 10 días y que además el envase indicaba que el producto ya había ingresado a servicio técnico por lo que no admitía cambio alguno; concluye solicitando se condene a la denunciada con costas, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12, 14, 20 letra c), 21 y 23 de la Ley 19.496.

La demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí de la presentación de fojas 1 por JUAN CARLOS RAMÍREZ PÉREZ, abogado, domiciliado en Antonio Varas 242, departamento 134, Providencia, contra RIPLEY STORE LTDA, representada por Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados en Huérfanos 979, oficina 904, Santiago, en la que el actor solicita se condene a la demandada con reajustes, intereses y costas, a pagarle por concepto de daño emergente, la suma de: \$79.990 por el valor del producto adquirido más \$500.000 (quinientos mil pesos) por el daño moral causado, debido a la contumacia del proveedor de vender un producto de segunda selección o con alguna deficiencia, como si fuera nuevo, con total conocimiento de ello y negarse a la devolución o a cambiarlo por otro, todo lo que ha significado que su hijo no haya podido ocupar la Tablet, en circunstancias que ésta fue adquirida para bajarle juegos y programas que permiten ayudarlo a superar un trastorno de lenguaje, y que cada día sin el producto, implica una interrupción de la práctica de modulación y tareas indispensables para su desarrollo.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 21 y siguientes, se realizó en presencia de ambas partes y en ella Juan Carlos Ramírez ratificó las acciones entabladas solicitando fueren acogidas, con costas y la parte de Ripley Store Ltda. manifestó que el propio consumidor

expresó en autos que al retirar el producto, estaba en conocimiento que éste era de segunda selección y de manera libre y espontánea, lo adquirió.

2.- Que el denunciante acompañó los documentos que rolan de fojas 14 a 20, a saber: la boleta de venta del producto (fojas 14), el estado de cuenta Ripley (fojas 15), un informe de la escuela de lenguaje Paicaví (fojas 16), un informe de evaluación fonoaudiológica (fojas 18) y un informe neurológico (fojas 20); que los últimos tres documentos fueron objetados por la contraria, a fojas 23,

3.- Que además el denunciante acompañó la Tablet y su envoltorio, la que se encontraba en custodia en Secretaría del Tribunal. Que en la caja respectiva se selló a cada lado en los que figura "Entregado conforme, plataforma de atención y en forma manuscrita, la fecha de 5 y 9 de abril de 2013, entre las palabras "entregado" y "recibido" de cada sello, una firma de Matilde Rivera "Jefe de Servicio al Cliente Ripley Costanera Center". Que además en la mencionada caja de la Tablet, aparece un sello rojo con las palabras "revisado vector 064".

4.- Que de los antecedentes precedentes, apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que la denunciada *no controvertió el hecho que la Tablet adquirida falló antes de los dos meses de uso.*

b.- Que el denunciante manifestó que al momento de retirar el producto y luego de haberlo pagado con tarjeta Ripley, se le entregó una caja con sellos que revelaban que el Tablet había sido devuelto por fallas.

c.- Que el actor señaló además, que la eventual reparación o defecto fue negado en ese momento por la jefa de sección, quien habría mencionado incluso que en la tienda del Costanera Center no se vendían productos de "segunda selección".

d.- Que sin embargo, el representante de la denunciada en la audiencia de estilo manifestó que "al momento de retirar el producto", el actor estaba en conocimiento que éste era de "segunda selección".

expresó en autos que al retirar el producto, estaba en conocimiento que éste era de segunda selección y de manera libre y espontánea, lo adquirió.

2.- Que el denunciante acompañó los documentos que rolan de fojas 14 a 20, a saber: la boleta de venta del producto (fojas 14), el estado de cuenta Ripley (fojas 15), un informe de la escuela de lenguaje Paicaví (fojas 16), un informe de evaluación fonoaudiológica (fojas 18) y un informe neurológico (fojas 20); que los últimos tres documentos fueron objetados por la contraria, a fojas 23;

3.- Que además el denunciante acompañó la Tablet y su envoltorio, la que fue guardada en custodia en Secretaría del Tribunal. Que en la caja respectiva se observan un sello a cada lado en los que figura "Entregado conforme, plataforma servicio", a continuación y en forma manuscrita, la fecha de 5 y 9 de abril de 2013, respectivamente y entre las palabras "entregado" y "recibido" de cada sello, una firma y un timbre de Matilde Rivera "Jefe de Servicio al Cliente Ripley Costanera Center". Que además en la mencionada caja de la Tablet, aparece un sello rojo con las palabras "revisado vector 064".

4.- Que de los antecedentes precedentes, apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que la denunciada no controvertió el hecho que la Tablet adquirida falló antes de los dos meses de uso.

b.- Que el denunciante manifestó que al momento de retirar el producto y luego de haberlo pagado con tarjeta Ripley, se le entregó una caja con sellos que revelaban que el Tablet había sido devuelto por fallas.

c.- Que el actor señaló además, que la eventual reparación o defecto fue negado en ese momento por la jefa de sección, quien habría mencionado incluso que en la tienda del Costanera Center no se vendían productos de "segunda selección".

d.- Que sin embargo, el representante de la denunciada en la audiencia de estilo manifestó que "al momento de retirar el producto", el actor estaba en conocimiento que éste era de "segunda selección".

e.- Que al respecto se debe tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 14 de la Ley 19.496 que prescribe que "cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes".

f.- Que no consta en autos que Ripley Store Ltda. haya dado cumplimiento a las exigencias descritas en el artículo antes mencionado para vender un producto de segunda selección y así eximirse de las obligaciones derivadas del derecho de opción que confieren los artículos 19 y 20 de la misma ley; que en efecto, de ninguno de los sellos que aparecen en el envoltorio es posible concluir que el consumidor haya sabido claramente que se trataba de un producto refaccionado o con alguna deficiencia; incluso, podría haber entendido dichos sellos como parte de un control de calidad, ya que en ellos no se alude a servicio técnico alguno, sino sólo alude a "servicio al cliente"; que además, el actor señala que todo ocurrió después de haber comprado, al momento de la entrega y que personal de la tienda le negó que se tratara de un producto de segunda selección; que la denunciada no controvirtió los supuestos dichos de su personal y sin embargo, en la audiencia de prueba, señaló que "al momento de retirar el producto" el cliente estaba en conocimiento que se trataba de un producto de "segunda selección".

g.- Que sin perjuicio de lo anterior, y a mayor abundamiento, aún en el caso que el producto hubiera sido de segunda selección y se hubiese advertido al consumidor conforme a derecho esa circunstancia, lo que a juicio del sentenciador no ocurrió, el hecho que un producto dejara de funcionar antes de dos meses,

claramente significa que el proveedor negligentemente lo vendió con fallas en la calidad del mismo, lo que necesariamente causó menoscabo al consumidor.

5.- Que por las consideraciones anteriores, se deberá acoger la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia, por encontrarse acreditado que Ripley Store Ltda., infringió lo dispuesto por los artículos 3 letra b) y 14 de la Ley 19.496, al no informar expresamente al consumidor que el artículo vendido era de segunda selección y además, por vulnerar lo prescrito por el artículo 23 del citado cuerpo legal, puesto que, actuando con negligencia, causó un menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del producto vendido.

EN LO CIVIL:

6.- Que en cuanto la conducta infraccional atribuida en el considerando anterior a Ripley Store Ltda. produjo daños en bienes de terceros, configuró un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

7.- Que los perjuicios patrimoniales sufridos por el demandante a raíz de los hechos investigados en autos, se encuentran acreditados a juicio del sentenciador, con la copia de la boleta agregada a fojas 14 y el estado de cuenta de fojas 15.

8.- Que el conjunto de graves inconvenientes causados al demandante por la conducta infraccional atribuida en el considerando quinto a la demandada, le provocaron necesariamente molestias y angustias, que constituyen precisamente lo propio del daño moral, cuya indemnización solicita; en efecto, compró un Tablet nuevo para ser regalado a su hijo menor de edad y sin embargo, el producto dejó de funcionar antes de dos meses de adquirido, por causas desconocidas, negándose injustificadamente el proveedor a cambiarlo, lo que ha significado que el actor se ha visto por largo tiempo privado de usarlo.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículos 3 letra b), 14, 23, 24, 27 de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que se acoge la denuncia y se condena a RIPLEY STORE LTDA. ya individualizada, a pagar una multa de 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por no informar expresamente al consumidor que el artículo adquirido era de segunda selección, infringiendo con ello lo dispuesto por los artículos 3 letra b) y 14 de la Ley 19.496 y además, por vulnerar lo establecido en el artículo 23 de la misma Ley, al actuar con negligencia causando un menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del producto vendido.

B.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí de la presentación de fojas 1, sólo en cuanto se condena a RIPLEY STORE LTDA a pagar a JUAN CARLOS RAMÍREZ PÉREZ, ambos ya individualizados, la suma de \$79.990 (setenta y nueve mil novecientos noventa pesos) por concepto de daño emergente, más \$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos), por el daño moral causado, con costas.

C.- Que las sumas indicadas precedentemente, deberán pagarse reajustadas en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de agosto de 2013 y hasta el mes anterior al de su pago efectivo, sin intereses.

D.- Que contra el pago de las sumas mencionadas en la letra B precedente y con el reajuste que corresponda, Juan Carlos Ramírez Pérez deberá hacer devolución a Ripley Store Ltda. del producto adquirido, en el estado en que se encuentra, para lo cual deberá previamente retirarlo de la custodia de este Tribunal.

Anótese y Notifíquese. Rol 27730-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA MARIA TERESA LOB DE LA CARRERA.