

Antofagasta, treinta de Septiembre del dos mil quince.-

VISTOS:

= A fojas 8 y siguientes, don **MANUEL ANTONIO VEAS TAPIA**, cédula de identidad N° 8.242.182-3, viudo, 55 años de edad, enseñanza media completa, operador minero, domiciliado en Carlos Oviedo Cavada N° 4455 departamento 84 El Olivar de esta ciudad, formula denuncia en contra de la empresa **RIPLEY STORE LIMITADA**, representada legalmente por don **SERGIO DUCRMAN**, se ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Prat N° 530 de la ciudad de Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por negligencia en la prestación del servicio y no cumplir con el contrato, causando con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo al pago de una indemnización por daño emergente ascendente a la cantidad de \$ 44.990, valor del celular, \$ 15.000 por estacionamiento, \$ 109.990 por compra de otro celular y la cantidad de \$ 400.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 16 vta.-

= A fojas 34 y siguientes, se lleva a cabo el comparendo de estilo con la asistencia del denunciante y demandante y del apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.-

• **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

a) **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

PRIMERO: Que, a fojas 8 y siguientes, don **MANUEL ANTONIO VEAS TAPIA**, formuló denuncia en contra de la empresa **RIPLEY STORE LIMITADA**, representada legalmente por don **SERGIO**

DUCRMAN, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por actuar con negligencia en la prestación del servicio al no habersele reparado el celular ni haber accedido al cambio de éste.-

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, con fecha 12 de Julio del 2014 compró a la denunciada, para regalar a su pareja, un celular marca Samsung Galaxy, por un valor de \$ 44.990, el que al día siguiente presentó problemas, no pudiendo activarlo pues tenía un candado de bloqueo. Que, al ir a reclamar, la vendedora tampoco pudo activarlo y la opción que le dieron fue mandarlo al Servicio Técnico el que demoraría veinte días; transcurrido dicho plazo y al retirarlo, el celular estaba en las mismas condiciones, lo que constató la misma vendedora. Que, al ir nuevamente al Servicio Técnico, éste señaló que debía cambiar el equipo por fallas desde fábrica.-

TERCERO: Que, citada la denunciada a declarar sobre los hechos denunciados, ésta no compareció.-

CUARTO Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 25 Y siguientes en los siguientes términos: a) Que, la denunciada no tiene responsabilidad alguna en los hechos denunciados, señalando que es la denunciante quién debe probar la denuncia; b) Que, al vender el producto, lo entregó en buenas condiciones; c) Que, no le consta que el aparato haya sido visto en algún Servicio Técnico; d) Que, no tenían conocimiento de este reclamo, por lo que la demanda les ha causado gran sorpresa.-

QUINTO: Que, para acreditar su denuncia, el denunciante acompañó los siguientes documentos:

A fojas **1**, contrato de suministro de servicio de fecha 24 de Enero del 2015.-

A fojas 2, boleta de compraventa correspondiente al celular Samsung Galaxy por un valor de \$ 44.990.-

A fojas 3, Informe de Servicio Técnico Movistar, fecha de ingreso 28 de Octubre del 2014.-

A fojas 4, reclamo a Sernac.-

A fojas 5, respuesta de la denunciada a SERNAC.-

A fojas 6, respuesta del SERNAC al denunciante.-

A fojas 7, boleta de compraventa correspondiente a compra de un celular con fecha 24 de Enero del 2015 por un valor de \$ 109.990.-

= Además, trajo el testimonio de JACQUELINE MARGARITA SANTIAGO QUINTEROS, quién depone a fojas 34 vta. y 35 manifestando que el demandante le regaló el celular de autos porque viajaba a Santiago el día 13 de Julio del 2014. Que, allá abrió el celular y al aplicarlo se puso el candado, que no pudo llamar a su pareja por cuanto el candado nunca se desactivó. Que, al regresar a Antofagasta, fue a la tienda, que la vendedora no pudo sacar el candado por lo que la derivó a una empresa fuera de la tienda, que allí le manifestaron que le habían sacado el candado, pero que al llegar a su casa, el candado estaba aún. Luego volvió y la mandaron al Servicio Técnico, que demoraron entre 15 a 17 días y el celular llegó igual y la respuesta fue que el candado no pudo sacarse. Que, tanto el denunciante como ella fueron muchas veces a la tienda sin que le dieran alguna solución.-

SEXTO: Que, para acreditar su versión, la denunciada acompañó a los autos el documento que rola a fojas 33 correspondiente a un correo electrónico en que se da seguimiento de los reclamos con fecha 25 de Septiembre del 2015, el que señala que no aparece ningún reclamo registrado del denunciante relacionado con un celular.-

SEPTIMO: Que, a fojas 31 y 32, el Tribunal tomó fotos al celular en cuestión como a su caja, dejando la siguiente constancia que rola a fojas 34 vta: " Que, el celular marca Samsung se ve nuevo sólo con un rayón de 1 cm., en la parte media baja de la pantalla, y al encenderlo llega hasta

ingresar la llamada y sale un candado el que no se puede sacar."

OCTAVO: Que, no puede dejar de sorprender la defensa de la denunciada y que rola a fojas 25 Y siguientes, como el correo electrónico acompañado, en cuanto sostienen no haber tomado conocimiento ni registran reclamo alguno relacionado con el celular comprado por el denunciante, pues no se condice con la respuesta que ellos mismos dieron a SERNAC y que rola en autos a fojas 5. La respuesta que la denunciada da al SERNAC, en relación a este caso, señala que **"de acuerdo a los informes proporcionados, en ambas ocasiones anteriores, el producto fue reparado, siendo esto aceptado por el señor MANUEL VEAS."**

NOVENO: Que, por otra parte, el informe del Servicio Técnico MOVISTAR que rola a fojas 3, indica como diagnóstico técnico,; **Problema de Software,** desajuste, haciendo una descripción detallada del problema, añadiendo que **se recomienda formatear tarjeta de memoria del cliente.-**

DECIMO: Que, llamada a conciliación a las partes, no hubo de parte de la denunciada, disposición alguna para llegar a una conciliación ni solucionar el problema.-

DECIMO PRIMERO: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara el denunciante don **MANUEL ANTONIO VEAS TAPIA,** habiendo incurrido la empresa denunciada **RIPLEY STORE LIMITADA,** en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que ésta actuó negligentemente en la prestación del servicio.-

DECIMO SEGUNDO: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 8 y siguientes, en contra de la empresa **RIPLEY STORE LIMITADA.-**

= **EN CUANTO A LO CIVIL:**

DECIMO TERCERO : Que, a fojas 10 y siguientes, don **ANTONIO VEAS TAPIA**, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **RIPLEY STORE LIMITADA**, representada legalmente por don **SERGIO DUERMAN**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 49.990 por daño material, \$ 109.990 por compra de otro celular, \$ 15.000 por estacionamiento y la suma de \$ 400.000 por daño moral.

DECIMO CUARTO: Que, la parte demandante acompañó en autos los antecedentes referidos en la cláusula **QUINTA** del presente fallo.-

DECIMO QUINTO: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 10 y siguientes en la suma de \$ 49.990 por concepto de daño emergente y la cantidad de \$ 300.000 por daño moral.-

DECIMO SEXTO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Junio del 2014, mes anterior a la compra del celular, y el mes aquel en que se verifique el pago.-

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) = Que, se acoge el denuncia de fojas 8 y siguientes, y se condena a la empresa **RIPLEY STORE LIMITADA** representada legalmente por don **SERGIO DUCRMAN**, a pagar una multa de **SEIS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.-

b) = Que", se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 10 y siguientes por **MANUEL ANTONIO VEAS TAPIA**, Y se condena a la empresa **RIPLEY STORE LIMITADA** representada legalmente por don **SERGIO DUEHMAN**, a pagar la suma de \$ 349.990, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo sexto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.-

e) = Que, el demandante deberá al momento del pago de indemnización, devolver a la denunciada el celular que da cuenta la boleta de compraventa que rola a fojas 2 de estos autos.-

d) Cúmplase en su oportunidad con el artículo 58 bis.-
= Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.-

Anótese personalmente o por cédula.-

Rol Nº 3.810/15-5

Dictada por doña DORAMA ACEVEDO VERA, Juez Titular
Autoriza doña DELIA CORTES CRUZ, Secretaria Suplente