

Arica, veintiocho de agosto de dos mil quince.

Vistos:

A fs. 6 y siguientes rola denuncia infraccional y demanda civil interpuesta por doña Marisol Mercedes García Castillo, cédula de identidad número 7.759.571-6, modista, con domicilio en Pasaje N°6 N° 3513, de Arica, en contra de Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi, cédula de identidad número 15.006.979-3, ignora profesión u oficio, con domicilio en calle General Velásquez #650, local 07, de la ciudad de Arica. Funda su denuncia en que con fecha 27 de febrero de 2015, compró en la empresa denunciada un celular marca Fujitel, modelo N°16079FUJXT100, el que cumplía con sus exigencias y gustos personales, por el cual pagó la suma de \$80.000.- (ochenta mil pesos). Expone que, transcurridas dos semanas desde la compra, éste empezó a fallar, reiniciándose constantemente, lo que dificultaba su uso normal, se sobrecalentaba al punto en que fallaban las aplicaciones, y cada día empeoraba su funcionamiento, o algunas veces se apagaba, situación que la motivó en el mes de marzo concurrir al proveedor denunciado para obtener la reparación del equipo, pero, el encargado le indicó que debía llevarlo al servicio técnico autorizado por él ubicado en Juan Noé N° 1233. Expone que el mismo día concurre al servicio, fue atendida por el encargado el cual ingresó el equipo para su reparación, indicándole que debía volver en dos días. Transcurrido el plazo decidió llamar por teléfono, indicándole que el teléfono estaba reparado, señalándole el encargado que se encontraba en perfectas condiciones, que no se había realizado ningún tipo de reparación ni mantención, situación que le pareció extraña, pero no tuvo otra opción que confiar en el experto y retirar el equipo junto con el informe técnico. Señala que al cabo de unos días, el equipo volvió a presentar las mismas fallas, no encendió, y dejó de funcionar en el mes de abril, por lo que nuevamente lo ingresó al servicio técnico, haciéndole entrega del contrato de reparación del producto en garantía. Expone que el mismo mes se fue de vacaciones a la ciudad de Ovalle junto a su familia, y desde allí llamó varias veces al servicio técnico, indicándole que el celular tenía problemas en la placa madre, por que debía hacerse cambio de aquella pieza, que

esperaban la llegada del repuesto y que al volver de sus vacaciones concurrió una vez más al servicio técnico, donde le indicaron que aún no se había podido reparar el celular porque no había llegado el repuesto, situación que la molestó, debido a que habían transcurrido varios días desde el ingreso para reparación, y se retiró de la tienda con la esperanza de que reparan su celular. Señala que en el mes de mayo llamó en varias oportunidades al servicio técnico para saber el estado de la reparación, y sólo le indicaron que aún no llegaba la pieza, y que por esa razón no se había reparado todavía. Ante la impotencia tomó la decisión de concurrir al Sernac el día 07 de mayo del año en curso a fin de interponer el correspondiente reclamo ingresando el Caso N° R2015O343337, solicitando la devolución del dinero. Con fecha 30 de junio de 2015, se cerró el caso porque el proveedor no respondió. Expone que hasta la fecha de la presentación el teléfono celular se encuentra en el servicio técnico, sin efectuarse ningún tipo de reparación, situación por la que debió comprar un nuevo celular Galaxy Neo Plus de color blanco, cuyo costo fue de \$139.000.- (ciento treinta y nueve mil pesos). Expone que debido a lo anterior la única alternativa que le quedó para resarcir sus derechos como consumidora, fue la interposición de la denuncia, con la finalidad de que se sancione a Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi. Fundamenta la denuncia en los artículo 3 letra b) y e), 12, 20,21, 23 y 24, todos de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Solicitó en definitiva se condene al infractor al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas. En la misma presentación dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi. Fundó su pretensión en los antecedentes expuestos en la denuncia infraccional y solicita, en definitiva, se condene al demandado al pago de la suma de \$90.000 (noventa mil pesos) por concepto de daño emergente, configurado por el valor del celular marca Fujitel, modelo N°16079FUJXT100, cuyo valor ascendía a \$80.000.- (ochenta mil pesos) y \$10.000 (diez mil pesos) por concepto de pasajes de locomoción colectiva ocupada desde el domicilio al servicio técnico y a Sernac y funda la demanda en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

A fs.14 vta., rola resolución del Tribunal que ordena citar a Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y conciliación.

A fs. 15 rola notificación por cédula de la denuncia infraccional y de la demanda civil de fs. 6 y siguientes, y de su proveído de fs. 14 vta. por intermedio de Receptor del Tribunal.

A fs. 20 y siguientes rola audiencia de contestación y prueba.

A fs. 22 vta. rolan las declaraciones de Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi.

A fs. 23 rola resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 22 vta. rolan las declaraciones de Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi quien expuso que en relación a la denuncia y demanda civil interpuesta por doña Marisol García Castillo desconoce a la persona, que es propietario del local ubicado en calle General Velásquez N° 650, local 07, Feria Manuel Rodríguez, de Arica, que en el local vende artículos electrónicos y que es atendido por distintas personas, y sólo lo administra. En cuanto a la denuncia, expone que, no conoce a la denunciada, que no recuerda haberla visto, ni haber hablado con ella respecto a los hechos que se denuncian. Expone que efectivamente la boleta que rola a fs. 2 de autos corresponde a su loca y por valor de \$80.000.-, pero, desconoce la operación y que sabe que se vendió un tablet celular en su tienda. Señala que si una persona compra un teléfono en la tienda, y éste presenta fallas, se indica a todas las personas que se dirijan al servicio técnico externo al local y dentro del teléfono celular sale una póliza y un número de teléfono celular para contactar a este servicio técnico y que también entregan al cliente la información detallada de este servicio como teléfono y dirección. Expone que en el caso particular, se enteró de la situación una vez que el Receptor del Tribunal lo notificó, pero, que la denunciante en su denuncia y demanda reclama en contra del servicio técnico, además, señala, que ella nunca se comunicó con él. Señaló que en la tienda para darle solución al cliente, éste debe llevar informe del servicio técnico, y que en esos casos, hay tres soluciones si el informe indica que el equipo no se puede reparar, se cambia por uno nuevo y la devolución del dinero el cambio del producto por uno de valor equivalente.

Segundo: Que, a fs. 20 y 21 rola la audiencia de contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante y demandante civil Marisol Mercedes García Castillo y la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi.

La parte denunciante y demandante civil ratificó sus acciones, con costas, rectificando el valor señalado por la compra de un nuevo celular, que donde dice: "\$139.990", debe decir "\$132.990".

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia y demanda civil en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia del denunciado y demandado civil y se recibió la causa a prueba y se fijó como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados, y 2.- Efectividad de haber sufrido perjuicios la demandante civil, monto y naturaleza de éstos".

Cuarto: Que, con la finalidad de acreditar los hechos alegados, la parte denunciante y demandante civil rindió la testimonial de Marcela Margarita Montealegre Salazar que rola a fs. 20 y 20 vta. quien expuso que son efectivos los hechos denunciados y que ello le consta porque es compañera de trabajo de la denunciante y demandante y que ella llevó el celular tablet al trabajo, le comentó que lo había comprado en la Feria Manuel Rodríguez por un valor de \$80.000.-, que la característica del teléfono es que también es tablet, que le había gustado porque tenía dos chip para llamar por teléfono de dos compañías diferentes, y que luego de tres días de usar el teléfono comenzó a tener fallas y que ella pudo ver que su pantalla se ponía negra, se apagaba y que tenía que reiniciarlo y que la denunciante le comentó que llevaría el tablet a la tienda donde lo había comprado, al preguntarle qué había pasado le contó que la habían derivado a un servicio técnico autorizado y, revisado visualmente le habían indicado que el teléfono estaba en buen estado, pero que dejara para efectuar una revisión interna, que llamaba diariamente al servicio técnico para saber de su teléfono tablet, hasta que salió de vacaciones tres semanas, pero, a su regreso, ella contó que el servicio técnico aún no se lo había entregado, que tenía fallas y que estaban a la espera de un repuesto, pero, que la denunciante tuvo que comprar un nuevo teléfono y que les comentó que el otro teléfono ya no lo necesitaba ya que no había sido posible utilizarlo y que sólo pedía la devolución de su dinero desde

que se dejó el teléfono tablet en el servicio técnico. Expone que la denunciante y demandante civil sufrió perjuicios por el hecho de haber tenido que estar llamando al servicio técnico en reiteradas ocasiones por el teléfono, pedir permiso en el trabajo para ir a dejar el teléfono y perjuicios morales ya que estaba afectada, desilusionada y molesta ya que no le respondían por lo que había sucedido, pero, que no puede dar un monto de los perjuicios y los gastos económicos que tuvo que efectuar por la compra de otro teléfono nuevo.

Quinto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Marisol Mercedes García Castillo acompañó Formulario Único de Atención de Público de Sernac Caso N° R2015O343337 que rola a fs. 1, boleta de ventas y servicios N° 011750 emitida por Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi que rola a fs. 2, contrato de reparación producto en garantía, del Servicio Técnico Autorizado RCL, OT N° 201504088592-CPS que rola a fs. 3, tarjeta de servicio técnico RCL que rola a fs. 4, carta de Sernac N° 000701 de fecha 30 de junio de 2015 que informa cierre caso proveedor no responde que rola a fs. fs. 5, detalle de llamadas realizadas al número del servicio técnico N° 582231981 que rola a fs. 17 y comprobante de Boleta Electrónica N°234929891 de la Tienda Falabella Retail S.A. que rola a fs. 19.

Sexto: Que, se encuentra acreditado en autos que con fecha 27 de febrero de 2015 Marisol Mercedes García Castillo compró en el establecimiento de comercio de propiedad de Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi ubicado en General Velásquez N° 650 correspondiente al local 07 de la feria Manuel Rodríguez un teléfono celular marca Fujitel, modelo N°16079FUJXT100 por el precio de \$80.000.-.

Séptimo: Que, de la prueba rendida, especialmente de la testimonial de Marsiol Margarita Montealegre Salazar de fs. 20 y 20 vta. y documental detallada en el considerando quinto; apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora arribó a la plena convicción que el proveedor Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi vendió el 27 de febrero de 2015 a la denunciada un producto consistente en un teléfono celular marca Fujitel, modelo N°16079FUJXT100 defectuoso y habiéndose éste entregado para su reparación por el servicio técnico, éste no le fue reparado y que tampoco le fue devuelto, incumpliendo el deber de garantía legal que éste debía proveer y entregar a la consumidora y la reparación del producto vendido, actuando con negligencia y causando

perjuicio en la calidad de dicha garantía, infringiendo con ello la obligación contraída como proveedor contemplada en el artículo 3 letra e) en relación con el artículo 20 y 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, razón por la que se acogerá la denuncia infraccional.

Octavo: Que, se acogerá a demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 6 y siguientes por Marisol Mercedes García Castillo en contra de Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi, sólo e cuanto se ordena al demandado civil a pagar a la actora civil la suma única y total de \$80.000.- y que corresponde al precio del equipo telefónico adquirido por la actora en su establecimiento y se rechazará el ítem reclamado a título de daño moral por no haberse acreditado su procedencia y monto en la oportunidad procesal respectiva.

Noveno: Que, el denunciado no aportó pruebas tendientes a desvirtuar los hechos denunciados.

Décimo: Que, la prueba no analizada no altera en lo absoluto lo resuelto.

Decimoprimer: Que, no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y visto lo dispuesto por el artículo , 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 3 letras d) y e), 20, 21, 23, 26 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a la denuncia infraccional:

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 6 y siguientes por Marisol Mercedes García Castillo en contra de Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi.

2.- Se condena a Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi, 32 años, chileno, soltero, estudios universitarios incompletos, empresario, cédula de identidad N° 15.006.979-3, domiciliado en calle Maipú N° 744, de Arica, al pago de una multa de UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL por actuar negligentemente, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia,

seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicios, infringiendo los artículos 20, 21 en relación con el artículo 23 de la Ley N° 19.496 que establece normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese en su contra por vía de sustitución y apremio orden de arresto por CINCO DIAS de Reclusión Nocturna.

En cuanto a la demanda civil:

3.- Se acoge la demanda civil interpuesta por Marisol Mercedes García Castillo, a fs. 6 y siguientes en contra de Rodrigo Fernando Valenzuela Heresi, sólo en cuanto se condena al demandado civil a pagar a la actora civil la suma única y total de \$80.000.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por la actora civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Secretario Abogado del Tribunal.

4.- No se condena en costas a la denunciada y demanda civil por no haber sido completamente vencida.

Comuníquese, Notifíquese y Archívese.

Sentencia dictada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 28 AGO 2015

SECRETARIO

1870
1871
1872
1873
1874
1875
1876
1877
1878
1879
1880
1881
1882
1883
1884
1885
1886
1887
1888
1889
1890
1891
1892
1893
1894
1895
1896
1897
1898
1899
1900

Arica, diecinueve de octubre de dos mil quince.

Visto:

Atendido el mérito de autos y de la certificación precedente y lo dispuesto en el artículo 201 del Código de Procedimiento Civil, **se declara desierto** el recurso de apelación interpuesto a fojas 30 de estos autos, y que fuera concedido por resolución de treinta de septiembre del año en curso, escrita a fojas 32 vuelta.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 56-2015 Policía Local

Sra. Quiroz

Sr. Muñoz

Sra. Contreras

Pronunciada por la Primera Sala de esta Corte de Apelaciones, presidida por la Ministra señora María Verónica Quiroz Fuenzalida e integrada por el Ministro señor Samuel Muñoz Weisz y la Abogado Integrante señora Marta Contreras Cordano. Autoriza doña Paulina Zúñiga Lira, Secretaria Titular.

En Arica, a diecinueve de octubre de dos mil quince, notifiqué por el estado diario de hoy la resolución que antecede.



Es Copia Fiel de la Original
 Arica, 27 NOV. 2015

SECRETARIO

