



Fojas cuarenta y nueve - 49 -

Rol N° 4119-2015/CMA

Talca, doce de febrero de dos mil dieciséis.

VISTO:

**PRIMERO.** Que, a fojas 10 y siguientes don FELIPE ANDRÉS GONZÁLEZ MUÑOZ, Profesor de Artes Plásticas, soltero, domiciliado en calle Victoria N° 691, comuna de Parral, dedujo querrela por infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496, en contra de RIPLEY Y CAR S.A., representada legalmente por don MARCOS SOTO REBOLLEDO o representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignora, ambos domiciliados en calle 1 Norte N° 1212, comuna de Talca.

En tanto a la fundamentación fáctica de la querrela, expone que el 25 de octubre de 2014 compró en la tienda denunciada, una impresora multifuncional, marca EPSON, modelo L-210, por un precio de \$ 119.990.-, la que -según el vendedor- tenía características superiores a las otras impresoras disponibles en la tienda, la que le permitiría efectuar los trabajos e impresiones que necesitaba entregar a cada uno de sus alumnos, en su calidad de profesor de artes plásticas. Continúa relatando, que estuvo tres meses haciendo uso normal de ella, hasta que un día dejó de imprimir, el puerto USB no la reconocía "siendo el único medio en que se puede enviar la información desde el computador a la multifuncional". Después de varios intentos de que reconociera el puerto USB, hizo el llamado a tienda Ripley para cambiar su multifuncional por una igual o con características parecidas, que bordeara el precio que pagó en efectivo al momento de comprarla, personal del Call Center le manifestó que debía enviar el aparato al servicio técnico autorizado más cercano de la empresa EPSON, en su caso era "CRECIC" en la ciudad de Chillán, por lo que viajó desde Parral a la ciudad de Chillán para que le arreglaran la impresora, con la consiguiente pérdida de tiempo, gastos en pasajes y permisos de trabajo.

El 27 de enero de 2015, se dirigió finalmente a CRECIC (Servicio Técnico Autorizado de EPSON en Chillán), dejando el producto para su arreglo, posteriormente mediante orden N° 41799, de 3 de febrero, CRECIC le certificó, que se reparó su multifuncional y el motivo de solución fue el cambio de repuestos, informándole además que fue enviada a Concepción para su arreglo. Continúa exponiendo que debido a que la multifuncional presentaba nuevamente los mismos errores, llevó la impresora a la tienda para que la revisaran y la arreglaran, informándole el servicio técnico autorizado el día 20 de abril de 2014 (**sic**), según informe al cliente N° 42747, que la multifuncional presentada fallas nuevamente después de haber cambiado las partes correspondientes a Mainboard y cabezal, y que poseía un "ERROR FATAL" y que podría ser cambiada en RIPLEY por no tener arreglo y estar adentro del año de garantía entregado por la empresa EPSON. Teniendo esos antecedentes acudió a RIPLEY a presentar la multifuncional con el informe técnico que avalaba que el



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

21 ARR. 2016  
de de

TALCA



producto no tenía arreglo y debía ser cambiada, sin embargo RIPLEY Chillán le informó que ellos no podían efectuar el cambio hasta enviarla al servicio técnico autorizado de EPSON de la ciudad de Santiago, rechazando el informe que había efectuado CRECIC, servicio técnico EPSON de Chillán. Finalmente el servicio técnico EPSON de Santiago, envió la multifuncional de vuelta a Chillán sin efectuar ningún arreglo, informando que el equipo estaba intervenido por terceros con cables internos desconectados, motivo por el cual el equipo había sido rechazado. Al respecto, el querellante afirma que el aparato solo ha sido intervenido por el servicio técnico de Chillán.

En cuanto al derecho refiere los artículos 20 letras a), b), c), d), e) y f) de la Ley N° 19.946, y 1, 7 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287. Por último solicitó tener por interpuesta querrela en contra de RIPLEY y condenarla al máximo de las multas establecida en el artículo 24 la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

**SEGUNDO.** Junto a lo anterior, don FELIPE ANDRÉS GONZÁLEZ MUÑOZ, ya individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de RIPLEY y su representante legal ambos ya individualizados, fundando su acción en los hechos reseñados en la denuncia los que dio por reproducidos.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO EMERGENTE: \$199.990.- (ciento noventa y nueve mil novecientos noventa pesos)**, que corresponde al dinero pagado por el producto, solicitando se le devuelva tal cantidad o se le restituya por una nueva de características parecidas; **DAÑO MORAL: \$ 1.000.000.- (un millón de pesos)**, expresando por este concepto que los hechos establecidos en la denuncia infraccional, son motivo suficientes para configurar una infracción al artículo 20 de la Ley N° 19.496, precepto que establece el derecho de opción que tiene el consumidor, y que lo faculta para pedir la restitución, reposición o devolución del dinero pagado, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, expresando "El perjuicio efectuado es evidente desde el punto de vista de mi trabajo en el cual es sumamente importante tener una multifuncional para poder imprimir trabajos y dibujos que debo llevar a cada una de las clases que realizo hacia mis alumnos. Manifiestar que en todos estos meses he tenido que imprimir en locales "CIBER" todo lo que es material de clases en lo que en un local de impresiones no ascendería a menos de 100 pesos por una hoja normal en blanco y negro y a \$ 300 por una hoja a color, entendiendo que un curso de aproximadamente 35 alumnos es bastante significativo cuando se trata de 4 o 5 impresiones semanales". Agrega además que ha tenido que viajar en reiteradas ocasiones hacia la ciudad de Chillán al servicio técnico autorizado, como también a la ciudad de Talca a la tienda Ripley.

En cuanto al derecho refiere el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496. Por último solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor, ya individualizado, y en definitiva, condenar a la contraria a pagar la cantidad de \$ 1.119.990.- (un millón ciento diecinueve mil novecientos



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
21 ABR. 2016  
TALCA de de



Fojas cincuenta y uno  
- 51 -

noventa pesos), "o restitución de la multifuncional por concepto de daño emergente" o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

**TERCERO.** Que a fojas 33 de autos y de conformidad con lo previsto en el artículo 9 inciso 4º de la Ley Nº 18.287 **el Tribunal tuvo por no presentada la demanda civil.**

**CUARTO.** Que, a fojas 46 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se realizó con la comparecencia de ambas partes debidamente representadas.

La parte querellante, ratificó la querrela infraccional en todas sus partes, solicitando se acoja aplicándose el máximo de la multa solicitada, con expresa condenación en costas.

La parte querellada contestó la acción mediante minuta escrita (rolante a fojas 41 y 42) la que en lo medular refiere:

**Opone excepción de prescripción de la acción:** La Abogada del querellado expresa, que según lo establecido en el artículo 26 de la Ley Nº 19.496, las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sancionan por esta Ley prescribirán en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. Que, los hechos en que se funda la querrela, se basan en que el 25 de octubre de 2014 don Felipe Andrés Muñoz González adquirió en dependencias de su representada una impresora multifuncional marca EPSON, la que comenzó a presentar problemas después de tres meses de uso. Que la demanda se presentó el 11 de agosto de 2015, resultando evidente que la acción se encuentra prescrita por haber transcurrido el plazo de 6 meses establecidos en el artículo 26 de la Ley Nº 19.496. Concluyendo que, concurren en el presente caso los requisitos necesarios para que se declare la prescripción extintiva de la acción, por el transcurso del tiempo, por lo que procede que el Tribunal declare que la acción intentada en autos se encuentra prescrita y en mérito de lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley Nº 19.496 y demás normas pertinentes, solicita tener por opuesta la excepción de prescripción de la acción y en definitiva acogerla, rechazando la querrela infraccional interpuesta en autos, con costas.

**En cuanto a la querrela infraccional:** En subsidio y en el evento que el Tribunal rechace la excepción de prescripción, el representante del querellado contesta la querrela presentada por don Felipe Andrés Muñoz, solicitando su completo rechazo, con costas, expresando que de acuerdo a los dichos del querellante, la multifuncional que adquirió en la tienda de Talca, habría presentado fallas a los tres meses de uso y como el cliente necesitaba contar rápidamente con el equipo reparado, se le derivó al servicio técnico más cercano a su domicilio, que se encuentra en la ciudad de Chillán, ingresando el cliente la multifuncional al servicio técnico en Chillán, denominado "ORECIC".



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
21 ABR. 2016  
TALCA, de de



donde es reparada y se le realiza el cambio de ciertos repuestos, continuando con los problemas ingresa la multifuncional en una segunda oportunidad al servicio técnico antes mencionado, el que habría diagnosticado un error fatal, a pesar de los cambios realizados, dirigiéndose el cliente con la multifuncional a la tienda de Chillán a solicitar el cambio del producto, informándosele que la orden de cambio debe ser enviada por el servicio técnico autorizado de la marca EPSON, que se encuentra en la ciudad de Santiago, servicio que devolvió la multifuncional a la tienda de Chillán, manifestando que no procedía el cambio del producto, porque el equipo presentaba evidencias claras de haber sido intervenido por personal no autorizado, con cables internos desconectados.

Agrega que **"no es posible aplicar la garantía del producto y autorizar el cambio del mismo, ya que esta garantía está concebida para el producto original no modificado por terceros, lo que no ocurre con el equipo del denunciante"**.

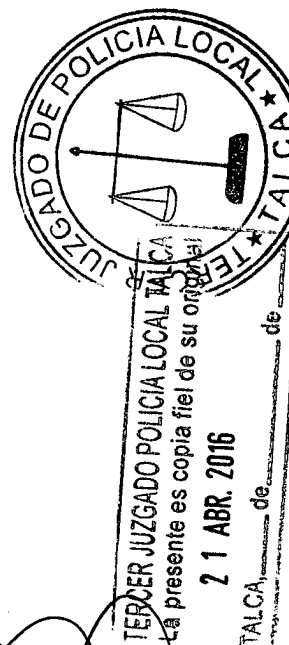
En cuanto a la supuesta infracción expresa que su representada se encuentra exenta de toda responsabilidad en las supuestas infracciones que se le imputan.

Por último, expone que **"en la especie no concurre ninguno de los elementos preceptuados en la ley en cuestión, que permitan establecer algún tipo de infracción a sus normas y que hayan sido cometidos por mi representada, por lo que la denuncia infraccional debe ser desestimada"**, solicitando tener por contestada la querrela infraccional, y su rechazo, con expresa condenación en costas.

El Tribunal resolvió otorgar traslado respecto de la excepción presentada. La parte querellante evacuó el traslado solicitando su rechazo en virtud que no se cumpliría con el plazo de prescripción que determina la Ley, pues el artículo 26 de la Ley N° 19.496 fija un plazo de prescripción de 6 meses contados desde que se incurrió en la infracción respectiva, y en el caso de autos la infracción se habría cometido el pasado 2 de junio de 2015, por la contestación que hace la empresa al reclamo presentado por su parte en la oficina del Servicio Nacional del Consumidor, en circunstancias que el producto fue únicamente manipulado por el servicio técnico autorizado que tiene la empresa, por ende dicho plazo debe contarse desde el 2 de junio de 2015 y no desde el 25 de octubre de 2014, que fue cuando se adquirió el producto.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente se recibió la causa a prueba rindiéndose la documental que rola en autos.

Finalmente y a petición de ambas partes a fojas 48 **los autos quedaron para fallo.**



*[Handwritten signature]*



Fojas cincuenta y tres  
-53-

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A) EN CUANTO A LA EXCEPCION DE PRESCRIPCIÓN:**

Que no se acreditó por parte de la querellada que las presuntas infracciones reclamadas por el querellante infraccional ocurrieran con anterioridad al plazo de seis meses exigido por el artículo 26 de la Ley N° 19.496 para declarar prescrita la acción contravencional, asimismo con el mérito de los antecedentes de autos es dable determinar que la época de la presunta infracción sería al momento de negársele el cambio del producto, argumentando por parte del servicio técnico autorizado, intervención de terceros, hecho que ocurrió en mayo de 2015. Por tanto, estableciéndose que la querrela se interpuso dentro del plazo previsto por la ley, el Tribunal no dará lugar a la excepción de prescripción reclamada por la querellada en lo principal de escrito de fojas 41 y siguiente.

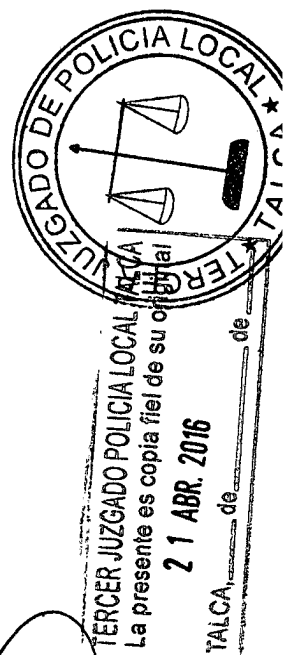
**B) EN CUANTO A LA QUERELLA INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, la querrela infraccional que fue impetrada en este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor.

**SEGUNDO:** Que, el querellante infraccional, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 9, consistente en: **1)** Boleta N° 6807614 emitida por Tienda Ripley Talca, el 25 octubre de 2014, por la compra de multifuncional, monto total de \$ 119.990.-; **2)** Guía de despacho N° 294017, emitida por Centro Regional de Computación Informática de Concepción S.A. CRECIC, a nombre de don Felipe González Muñoz, el 29 de enero de 2015; **3)** Informe al cliente N° Orden 41799, a nombre de don Felipe González Muñoz, de 3 de febrero de 2015; **4)** Informe al cliente N° Orden 42747, a nombre de don Felipe González Muñoz, de 20 de abril de 2015; **5)** Orden de trabajo CARRY IN ST CHILLAN, OT 42747, de 20 de Abril de 2015, cliente Felipe González Muñoz; **6)** Copia de Informe Comercial ECCSA S.A., Soluciones Digitales LTDA., Centro de Servicio autorizado, de 8 de mayo de 2015, número de OT 61307; **7)** Informe del Técnico Óscar Alejandro Martínez Saldías, folio 1022-8242203, de 4 de mayo de 2015, recepción de multifuncional en Tienda Ripley.

**TERCERO:** Que, el querrellado infraccional y demandado civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 43 a 45, consistente en: **1)** Boleta N° 6807614 emitida por Tienda Ripley Talca, el 25 octubre de 2014, por la compra de Impresora multifuncional Marca EPSON, monto total de \$ 119.990.-; **2)** Oficio dirigido al Servicio Nacional del Consumidor de la Sub Gerente de Servicio Al Cliente retail de Ripley, de 5 de Junio de 2015, respondiendo reclamo presentado por el querellante; y **3)** Díptico con las políticas de Cambios, Devoluciones y Garantías de Ripley Store Ltda.

**CUARTO:** Que, en mérito de la prueba documental rendida en autos, se tendrá por acreditado que don FELIPE ANDRÉS GONZÁLEZ MUÑOZ efectivamente compró



5



una impresora multifuncional, marca Epson en la Tienda Ripley, sucursal Talca, que la impresora adquirida presentó fallas las que fueron reparadas en una oportunidad por el Servicio Técnico autorizado por la marca Epson de la ciudad de Concepción, que transcurrido un tiempo, el producto volvió a presentar fallas similares las que no fueron reparadas por el Servicio Técnico de la marca en la ciudad de Chillán, informando que la impresora presentaba un error fatal. Que para arribar a la conclusión precedente el Tribunal tuvo en cuenta la boleta de compra de la impresora; el informe al cliente de 3 de febrero de 2015, emitido por Sergio Reyes, Servicio Técnico, Concepción, el que estableció que la impresora ingresa con inconvenientes de no comunicar vía puerto USB, solucionando la falla con el cambio de repuestos; el Informe al cliente de 20 de abril de 2015, emitido por Iván Barrientos, Servicio Técnico, Chillán, informando "Impresora con error fatal", "Impresora presenta fallas nuevamente después de realizar cambio de partes correspondientes a mainboard y cabezal, cliente solicita se genere informe para poder solicitar cambio de maquina por reiteradas fallas, (impresora vuelve a presentar la misma falla que presentó en primera instancia)", que a mayor abundamiento, ambos informes indican como cuenta de destino "501606 GARANTIA EPSON"; y finalmente, el díptico que contiene las políticas de Cambios, Devoluciones y Garantías de Ripley Store Ltda. acompañado por la propia querellada a fojas 45 el que en el acápite "**Garantía Legal**" enuncia que "**Al hacer efectiva la Garantía, el producto será enviado al Servicio Técnico de la marca, ...**". De acuerdo a los referidos documentos, el Tribunal puede concluir que el cliente cumplió con los requisitos exigidos por la tienda para hacer efectiva la garantía del producto, enviando la impresora al Servicio Técnico de la marca - Servicio Técnico que no fue objetado por la querellada- quienes informaron que el producto presentaba un error fatal. Por otra parte y en orden a lo informado por el Servicio Técnico autorizado de la marca Epson de la ciudad de Santiago, resulta lógico concluir que la impresora fue intervenida por terceros, atendido que ésta fue revisada con anterioridad y en dos ocasiones por los servicios técnicos autorizados de la marca en las ciudades de Chillan y Concepción, y que en una de esas ocasiones se realizó un cambio de repuestos según consta en Informe acompañado a fojas 4 de autos, el que tampoco fue objetado por la querellada. Por lo que, el Tribunal puede determinar que los hechos constitutivos de la querrela tuvieron su origen en hechos imputables a la querellada.

**QUINTO:** Que resulta lógico que un consumidor responsable y consiente de sus derechos y deberes, al realizar una compra en este tipo de comercio, lo haga considerando una serie de aspectos importantes que le reporten la confianza y seguridad de que se encuentra contratando con una empresa seria, que responderá con la entrega de un producto conforme a la calidad exigida por las instituciones correspondientes y la ley. En este sentido, el prestigio de la empresa donde compró el producto, le generaba la suficiente confianza en que la impresora elegida por él, sería apta para su uso conforme a las características que él requería, y que si el producto eventualmente presentaba algún desperfecto, el proveedor respondería conforme a como lo exige la ley.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
21 ABR. 2016  
de  
TALCA

*[Handwritten signature]*



**SEXTO:** Que, se dará lugar a la querrela infraccional puesto que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos anteriores en forma objetiva y conforme a la sana crítica según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, permiten al Tribunal concluir que la querrelada, cometió infracción a la Ley del Consumidor debido a que actuó negligentemente en la prestación de un servicio, específicamente en la obligación de respetar las normas establecidas para responder por las garantías ofrecidas, vulnerando de ésta forma lo dispuesto en el artículo **12 de la Ley N° 19.496.-**. Asimismo, la conducta de la empresa denunciada se encuadra en la hipótesis prevista en el **artículo 23** del referido cuerpo legal que en su inciso primero dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente los artículos 12, 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

- 1) **NO HACER LUGAR** a la alegación de prescripción de la acción contravencional formulada por la querrelada, en lo principal de escrito de fojas 41 y siguiente, atendido lo expuesto en la letra A, del Considerando precedente al no darse los supuestos jurídicos que exige la ley para aplicar el citado modo de extinguir la acción interpuesta.
- 2) **HACER LUGAR** a la querrela de fojas 10 y siguientes y consecuentemente condenar a RIPLEY STORE LIMITADA LTDA., representada por don Marcos Soto Rebolledo, al pago de una multa equivalente a **10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496.

De no pagarse la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la sentenciada RIPLEY STORE LIMITADA., sucursal Talca, don Marcos Soto Rebolledo o quien corresponda, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión** en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

- 3) **CONDENAR** en costas al querrellado.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

21 ABR. 2016

TALCA de de



- 4) Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
a presente es copia fiel de su original

21 ABR. 2016 de