

Antofagasta diez de julio de dos mil trece.

ViSTOS:

Que se instruyó la presente causa Rol 4813-2013 con motivo de la denuncia efectuada en lo principal del escrito de fs. 2 por doña XIMENA SM CORTES; contadora, Cl. W 10.867.334-6, domiciliada en esta ciudad, calle Limache N° 867.

La antedicha denuncia la dedujo contra la empresa "TIENDAS RIPLEY", con domicilio en calle Prat N° 530, en razón de que el día 9 de noviembre de 2012 concurrió a dicho establecimiento comercial y adquirió un computador portátil marca SONY, por \$299.990, el cual al ser usado luego de haberle instalado el navegador google chrome, denotó problemas de velocidad y conexión a internet, por lo que lo llevó al servicio técnico siéndole devuelto con el diagnóstico de falla en el navegador instalado por lo que habría que cambiarlo. Como, luego de haber cambiado el navegador, los problemas subsistieron, el 21 de diciembre de 2012 fue nuevamente enviado a servicio técnico a Santiago, recibiendo una respuesta el día 2 de febrero en el sentido de que podía cambiarse el aparato por otro nuevo, pero éste no se encontraba disponible en la tienda asegurándosele que llegarían más a mediados del mismo mes. Explica que el 15 de febrero fue a la tienda donde le volvieron a informar que no habían llegado nuevos equipos similares sido cambiado luego de lo cual, ante la discontinuidad del producto, le ofrecieron otro equipo más lento que a él no le servía, quedando en espera de que llegara otro que satisficiera sus necesidades. Termina señalando que, en definitiva, nunca le han solucionado el problema perjudicándole porque él adquirió el aparato para trabajar sin poder hacerlo, lo que le motivó iniciar esta acción. En base a ello y 10 dispuesto en los artículos 3 letra ej, 12 y 23 de la ley 19.496, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas que procedan conforme a la dicha ley, con costas.

En el mismo libelo demanda el pago de indemnización del daño emergente por \$465.000 y \$900.000 por concepto de daño moral, todo con reajustes, intereses y costas.

TENIENDO PRESENTE:

IPITIME:RO Que en orden a acreditar los fundamentos de su denuncia, doña Ximena Saa Cortés ratificó la misma, señalando a fs. 8 que efectivamente luego de que se decidió que le cambiaran el equipo por otro nuevo, ello no se ha materializado a la fecha provocándole serios problemas ya que no ha podido disponer del computador adquirido por más de cuatro meses.

En el mismo libelo de denuncia, se acompañó la fotocopia de la boleta de compra del producto de que se trata, corriente a fs. 1, de fecha 9 de noviembre de 2011.

SEGUNDO: Que en la audiencia de comparendo de estilo cuya acta rola a fs. 32, la actora ratificó sus acciones solicitando sean ellas

acogidas en su totalidad, con costas.

Por su parte, el apoderado de la empresa denunciada y demandada, solicitó el rechazo de la denuncia y demanda civil de autos sosteniendo a 1°s. 14 que su parte no incurrió en infracción alguna a la ley 19.496, ya que una vez que se determinó la falla del computador adquirido por la actora, se le ofreció a ésta la sustitución por otro nuevo, lo cual no pudo realizarse debido a que el mencionado aparato estaba discontinuado. Como se le ofreció otra alternativa que no satisfacía las necesidades de la clienta, ésta quedó de esperar por la llegada de otro aparato que sí cumpliera con sus exigencias, negándose también a que se anulara la venta, y que, durante ese período de espera, inició el denuncia materia de esta causa. En cuanto a los daños demandados alegó que éstos no son efectivos y deben ser probados, reiterando que la denunciante pudo haber aceptado la anulación de la venta y comprar otro computador, a lo cual se negó.

TERCERO: Que en orden a acreditar los fundamentos de sus acciones, la actora se limitó a acompañar el documento de fs. 1, que da cuenta de la compra del producto de que trata, más los documentos de fs. 18 a 27 que acreditan el pago de 5 de las 6 cuotas correspondiente al precio de compra. Asimismo, acompañó a fs. 28 a 31, los documentos consistentes en análisis contables del año 2006, de la empresa Lubricam.

Por su parte, la denunciada y demandada rindió la testimonial de doña Matilde Latorre Risso quien señaló ser funcionaria de la empresa denunciada, prestando servicios la sección computación por lo que atendió a la actora en reiteradas oportunidades después que el producto había sido enviado al servicio técnico. Al efecto, indica que como el producto estaba discontinuado, se le ofreció su cambio por otro de las mismas características que llegaría en 15 días, lo cual ella no aceptó. En otra ocasión explica que ella llamó a la clienta para ofrecerle otro modelo de computador que estaba por llegar, señalándole que se pusiera en contacto con su Jefe don David Aranda, luego de lo cual no supo más de lo que ocurrió puesto que ella estuvo con licencia médica. Indica, asimismo, que estando ella con licencia médica, la clienta la llamó ya que le había dado su teléfono particular. Termina señalando que la clienta rechazó el cambio del equipo por otro modelo similar que estuviese en stock o la anulación de la venta, insistiendo siempre en esperar un equipo igual al adquirido que estaba ya discontinuado.

CUARTO: Que los antecedentes probatorios allegados a esta causa, apreciados ellos en forma global y de acuerdo a las reglas de la sana crítica, debe concluirse que, en la especie, no se ha acreditado de manera alguna que la empresa denunciada haya incurrido en alguna infracción a la normativa contenida en la ley 19.496.

En efecto, si bien las partes están de acuerdo en que el computador adquirido por la actora denotó una falla que determinó ser cambiado por otro nuevo, la discrepancia entre la actora y la empresa radica en que la primera señala que el cambio ofertado no satisfacía sus requerimientos y que todo el trámite le provocó daños al no poder disponer de un equipo computacional que requería para sus

En base a lo anterior y teniendo por cierto que la empresa denunciada ha estado siempre dispuesta a sustituir el computador adquirido por la actora por otro similar o a anular la venta, se estima que, en la especie, ha dado cumplimiento cabal a su obligación de hacer efectiva la garantía del producto, sin que la actora haya demostrado lo contrario.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1,3,4,5,6,7,8,9, 10, 11, 12, 14, Y 23 de la Ley W 18.287; y Lev Nº 19.496.

1.- Que SE RECHAZA EN TODAS SUS PARTES la denuncia infraccional y la demanda civil interpuestas a fs. 4 por la parte de doña XIMENA SM COI~TES, en contra de la empresa "TIENDAS RIPLEY." o "RIPLEY STORE LTDA", todo ello sin perjuicio del derecho que le asiste a la actora para requerir el cambio del producto adquirido por otro de similares características, asumiendo de su costo el mayor valor que ello pueda importar, o solicitar la nulidad de la venta y devolución de lo pagado.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 y archívese esta causa.

Dñtado Jpor do don. Gui.Rlermo)l lderll'j;:ma lBarraza, Juez Titular. Autoriza

///

CERTIFICO:QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA
VISTA.

ANTOFAGASTA 9 5 JUL 2012

GUILLERMO VALDEBAMA BARRAZA
ABOGADO
SECRETARIO TITULAR