Dirección Regional
Sernac Magallanes y
Antártica Chilena
RECIBIDO
Nº Interno 1082
Fecha Entrada 30 AGO. 2016
Hora

ORD.: 2211
ANT.: Causa Rol Nº 166-K-206
MAT.: Remite copia de sentencias.

PUNTA ARENAS, 25 de agosto de 2016.

DE : SECRETARIO ABOGADO DEL PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL.

A : SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR XII REGION.

Conforme lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496, adjunto remito a usted copia autorizada de la Sentencia de 1º Instancia Nº 2382, de fecha 26/05/2016 , a firme y ejecutoriada, en los autos Rol Nº 166-K-2016, caratulada **PAOLA SOTO SOTO C/ LA POLAR S.A.**

Saluda atentamente a Ud.

LEONARDO GARBARINO REYES
SECRETARIO ABOGADO

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO ABOGADO
PUNTA ARENAS

Distribución:
-Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor;
-Archivo.

CONFORME CON EL ORIGINAL QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 25 AGO 2016 de 20___

SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUNTA ARENAS

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO ABOGADO PUNTA ARENAS

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

SENTENCIA Nº 2382 /

Punta Arenas, veintiséis de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I.- En cuanto a la parte infraccional:

PRIMERO: Que a fojas 10 comparece doña PAOLA SOTO SOTO, empleada, con domicilio en calle Tucapel Nº 0540, de esta ciudad, quien, viene en deducir denuncia infraccional en contra del proveedor Empresas La Polar S.A., representada en conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 letra c) inciso final y 50 letra d) de la Ley Nº 19.496, por don Mario Cuadra Nova, ambos con domicilio en calle Eduardo Frei Nº 01110, comuna de Punta Arenas, por infringir la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Funda la denuncia en que, el día 28 de julio de 2015 compró un televisor led marca Samsung, modelo UN32JH4005G, por un valor de $169.990 pesos en el local de la denunciada de esta ciudad.

Indica que el día 15 de agosto del 2015 encendió el televisor y apareció una franja de varios colores en la parte izquierda de la pantalla, y paulatinamente la franja se fue expandiendo hasta abarcar casi por completo el frente del televisor. Relata que cuando adquirió el led además contrató un seguro de máxima garantía el cual protegía su compra de cualquier daño accidental que pudiera ocurrir.

Señala que el día 17 de agosto de 2015 hizo el reclamo pertinente directamente en el servicio técnico que ofrecía el seguro, donde le explicaron la manera en que podía pedir que aplicaran la garantía, la cual tiene un año de duración a partir del momento de la compra.

Afirma que de acuerdo a las indicaciones que le dieron procedió de la siguiente manera: el día 17 de agosto de 2015 envió un correo electrónico a Samsung.com, el cual tuvo como respuesta la asignación de un número de cliente con el cual quedó en los registros del Servicio Técnico. Posteriormente el día 19 de agosto de 2015 envió otro mail a la misma dirección detallando la falla del producto y adjuntó fotografías de la etiqueta, modelo, de la boleta de compra y el folleto de la garantía. Para obtener respuesta a su reclamo, el día 20 de agosto de 2015 llamó nuevamente al servicio técnico y le dijeron que el seguro adquirido no cubría la falla del televisor debido a que ellos a través de las fotografías enviadas notaron que se trataba de un golpe.

Una vez recibida la noticia decidió acercarse a la tienda donde compró el producto y ver si ahí podrían solucionar su problema, lo cual se verificó el día 21 de agosto. Precisa que el ejecutivo que la atendió le indicó que debía llamar a un fono, lo cual realizó, conversación que quedó grabada, y donde se le señaló que debía hablar nuevamente con el ejecutivo que la había atendido y que se le respondería su petición.

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA
Pta. Arenas 25 AGO 2016 de 20____
SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

Que aproximadamente 10 días hábiles después de ocurrido lo anteriormente descrito se acercó a la tienda para saber cuál sería la respuesta final, la cual fue nuevamente que el seguro no se podía aplicar en este tipo de situaciones.

Debido a la respuesta que le entregó la empresa y a la molestia, con fecha 24 de septiembre de 2015 recurrió al Sernac. Que los primeros días del mes de octubre se dirigió nuevamente al Sernac, donde le entregaron la respuesta de la denunciada, y en el que se informaba que AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A. no haría efectivo el seguro de máxima garantía ya que el televisor no había sufrido daño accidental. Que la respuesta señalaba que el producto aún se encontraba en el período de garantía original por lo tanto se debía canalizar el problema en la tienda.

Que en consideración a lo anterior volvió a la tienda, al área de post venta, donde se le indicó que unos días más se le daría una respuesta, la cual una vez más fue insatisfactoria, pues la garantía original tampoco cubriría el desperfecto sufrido por el televisor.

Por todo lo descrito, en especial las dificultades que ha soportado para hacer valer sus derechos como consumidora y cliente es que solicita la reposición del televisor lo antes posible por un equipo nuevo igual o muy similar al que adquirió en primera instancia, y en caso de no ser factible, la devolución de la compra, incluido el valor que pagó por el seguro de máxima garantía, que en total asciende a $204.129 pesos.

En cuanto al derecho, indica que los hechos descritos constituyen infracción a los artículos 20 y 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496, los que al efecto transcribe.

Que la denunciante acompaña en su presentación la siguiente documental: uno) copia del reclamo administrativo presentado al Sernac Nº R2015L551793, rolante a fojas 1; dos) respuesta de La Polar S.A. al reclamo presentado al Sernac, rolante a fojas 2; tres) Boleta Nº 89200440, rolante a fojas 3; cuatro) Boleta Nº 89200441, rolante a fojas 4; cinco) Formulario Atención Clientes Máxima Garantía, rolante a fojas 5; seis) comprobante de pago de fecha 17 de octubre de 2015, rolante a fojas 7; siete) comprobante de pago de fecha 06 de noviembre de 2015, rolante a fojas 8; y ocho) fotografía de pantalla led, rolante a fojas 9.

SEGUNDO: Que a fojas 15 se tuvo por interpuesta la denuncia, y se citó a las partes a audiencia de avenimiento, contestación y prueba.

TERCERO: Que a fojas 16 consta certificación del señor receptor del tribunal, que da cuenta de la notificación válida de la denuncia.

CUARTO: Que a fojas 30 tuvo lugar la audiencia de estilo decretada en la causa con la asistencia de todas las partes. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes y solicita sé de lugar a ella, con costas.

La parte denunciada contesta la demanda por escrito solicitando que la presentación se tenga como parte de la audiencia.

Llamadas las partes a un avenimiento, éste no se produce.

QUINTO: Que a fojas 22 corre acompañada la contestación. La denunciada solicita el rechazo de la denuncia en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone:

Que es efectivo que la denunciante adquirió el televisor Led marca Samsung por un monto de $169.990 pesos.

Que el día 21 de agosto del 2015 la denunciada se acercó a la tienda indicando que su televisor sufrió un daño a causa de un descuido al manipular el artefacto. Que se recibe su inquietud en la sección de post venta, momento en que la clienta señala haber manipulado el televisor solicitando hacer efectiva la "máxima garantía". Hace presente que la garantía legal no se hace responsable de los daños ocasionados al artefacto que sean imputables a un tercero.

Indica que el día 25 de agosto del mismo año, la denunciante se contacta con IAG Chile Compañía de Seguros Generales S.A. a quienes indica que el televisor se le descompuso la pantalla, que realmente no lo ha golpeado, que llamó a Samsung y que requieren acreditar que es un golpe, el agente de seguros le informa a la denunciante que la máxima garantía opera sólo en caso de daño accidental, situación que en los hechos no acontece, por cuanto la misma usuaria lo reconoce en su llamado.

Hace presente la contradicción de las argumentaciones dadas por la denunciante, señalando en primera instancia que había manipulado el televisor, en la sección de post venta, y posteriormente indicó al operador de seguros que el televisor no recibió golpes. Situaciones que llaman a la confusión y nublan lo acontecido realmente con el producto, toda vez que la garantía legal no responde de los daños ocasionados por la mala manipulación del artefacto, como se relata en los hechos y la máxima garantía no se responsabiliza por daños ajenos a los puramente accidentales, situación descartada por la propia consumidora.

Estima que de los antecedentes que obran en el proceso y de la prueba que se acompañará, sólo cabe concluir que no existe infracción alguna a la norma legal de Protección de los Derechos del Consumidor, por el contrario ha actuado con la debida diligencia y dando cabal cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, respetando los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido o convenido con la denunciada la entrega del bien o la prestación del servicio, razón por lo cual solicita el rechazo de la denuncia, por carecer en forma absoluta de fundamento.

SEXTO: Que las partes no rindieron testimonial en la causa.

SEPTIMO: La denunciante acompaña en la audiencia la siguiente documental: tres comprobantes de pago de las tres últimas cuotas efectuadas, rolantes a fojas 29.

OCTAVO: La denunciada acompaña en la audiencia la siguiente documental: uno) copia de documento del Sernac de fecha 24 de septiembre de 2015, rolante a fojas 27; y dos) solicitud de máxima garantía de fecha 25 de agosto de 2015, rolante a fojas a fojas 28.

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA
25 AGO 2016
Pta. Arenas,_____ de_____ de 20____
SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA
Pta. Arenas, 25 AGO 2016 de de 20
SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUNTA ARENAS

NOVENO: Que del tenor de los antecedentes, en especial boleta de fojas 3, se encuentra acreditado en la causa que la denunciante con fecha 28 de julio de 2015 adquirió un televisor Led por la suma de 169.990 pesos a lo cual agregó una garantía extendida de un año por la suma de $33.600 pesos.

Igualmente consta, por los dichos de la denunciante y de la propia denunciada, que la proveedora tomó conocimiento del desperfecto del producto dentro del plazo de la garantía legal a que hace referencia el inciso 1° del artículo 21 de la Ley N° 19.496. Que tal disposición exime al vendedor de cumplir lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la citada ley, en el caso de que el producto en cuestión se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Que la denunciada, no logró acreditar por medio de prueba alguno, la efectividad de que el producto adquirido por la denunciante se hubiere deteriorado por un hecho imputable a la consumidora.

Que existe consenso doctrinal en que la garantía legal a que se hace referencia la disposición legal citada es obligatoria para el proveedor, produce sus efectos de pleno derecho, sin necesidad de ser convenida expresamente, y carece de formalidades específicas, en cuanto a que no se requiere póliza, bastando acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, esto es factura o boleta.

En este escenario no parece razonable acoger la alegación de la denunciada, en cuanto a existir contradicción en sus dichos, para no hacer efectiva la garantía legal del producto. Lo que la lógica aconseja es haber requerido del servicio técnico autorizado un pronunciamiento en cuanto a determinar la causa de la falla, y en el evento de que se hubiese determinado un hecho imputable al consumidor negar el ejercicio de la garantía.

Se debe tener en especial consideración que la garantía es un derecho básico de los consumidores, y que la única forma de negarlo debe ser fundado en elementos ciertos y probados, lo que en la especie no ha acontecido, toda vez que el peso de la prueba, según los términos del artículo 21 recae en la denunciada.

Por lo mismo se debe establecer que de parte del proveedor ha existido negligencia, al no brindar a la cliente que había adquirido un bien hacía poco tiempo, un servicio oportuno, eficaz y diligente, por cuanto no detectaron ni solucionaron prontamente la falla advertida por la consumidora, configurándose la infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496.

II.- <u>En cuanto a la parte civil</u>:

DECIMO: Que a fojas 13, doña Paola Soto Soto, ya individualizada, viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Empresas La Polar S.A., RUT Nº 96.874-030-K, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley Nº 19.496, por don Mario Cuadra Nova, ambos con domicilio en calle Eduardo Frei Nº 01110, comuna de Punta Arenas, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho que lo expuesto en la denuncia, y que para todos los efectos legales y procesales pertinentes da por íntegramente reproducidos.

Sin perjuicio de lo anterior, expone que los hechos le han causado los siguientes perjuicios: uno) Daño emergente por la suma de $231.847 pesos, representado por el monto de la compra más el valor pagado por el seguro de máxima garantía, todo en 7 cuotas de $33.121 pesos; y dos) Daño Moral por la suma de $500.000 pesos, representado por las molestias sufridas, lo que ha implicado gastos extras y pérdida de tiempo, además de la mala atención recibida por los ejecutivos de la empresa, quienes no lograron canalizar adecuadamente su solicitud, aún sabiendo que mientras ocurría toda esta situación se encontraba dentro del plazo legal para reclamar la garantía original del producto que compró.

Las referidas sumas se demandan más los intereses y reajustes desde la presentación de la demanda, con expresa condenación en costas.

Funda la demanda en lo establecido en el artículo 3º letra e) de la ley Nº 19.496.

DECIMO PRIMERO: Que a fojas 30 tuvo lugar la audiencia de avenimiento, conciliación y prueba decretada en la causa con la asistencia de ambas partes. Que la demandante ratifica la demanda en todas sus partes y solicita se dé lugar a ella con costas.

DECIMO SEGUNDO: Que la demandada evacua el traslado de la demanda por escrito. Que la contestación de la demanda corre acompañada a fojas 23, en la cual se solicita el total rechazo en base a los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Hace presente que la demandante incurre, claramente, en un abuso del derecho, toda vez, que por medio de interpretaciones caprichosas y arbitrarias, se pretende obtener beneficios particulares, careciendo de todo fundamento.

En relación al daño reclamado, cita el artículo 1.698 del Código Civil, correspondiendo a la demandante demostrar la veracidad de sus afirmaciones, en especial el perjuicio sufrido, probando el daño moral, el cual no puede ser presumido.

Se refiere latamente al principio de causalidad, precisando que es indispensable que se encuentre justificada la relación de causalidad entre la conducta del agente, el hecho y el daño producido, siendo indispensable la prueba completa de una actuación negligente por parte del demandado.

Agrega que en relación al daño moral, si es que en la especie hubiere, es más que una simple molestia y para ser indemnizable, debe ser siempre real y cierto. Así, las molestias no constituyen per se daño moral. Estima que la indemnización por daño moral no puede prestarse para especulaciones, ni constituir fuente de enriquecimiento injusto, es decir, la indemnización persigue resarcir de un daño o perjuicio, no enriquecerla ni sancionar pecuniariamente al infractor.

Finalmente solicita se tenga por contestada la demanda, y en definitiva se la rechace en todas sus partes, con expresa condena en costas.

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA
Pta. Arenas, 25 AGO 2016 de de 20
SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUNTA ARENAS

DECIMO TERCERO: Que de conformidad a lo resuelto en la parte infraccional de la presente sentencia, se declara que se acoge la demanda civil de fojas 13. Que la infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496 es el antecedente preciso y necesario de los perjuicios experimentados por la actora, tanto en lo que se refiere al daño emergente como al daño moral, existiendo una relación de causalidad entre la infracción establecida y aquellos daños.

Por lo expuesto en cuanto a que se condena a la demandada al pago de la suma de $203.590 pesos a título de daño emergente, representado por la compra más el valor pagado por el seguro de máxima garantía, según consta de boleta de fojas 3, toda vez, que ese monto debe estimarse como un daño patrimonial real y efectivo. En cuanto al daño moral, no cabe duda que la actora experimentó una aflicción o menoscabo por la adquisición de un bien nuevo, cuyo desperfecto no fue solucionado, razón por la cual se accede a su pretensión fijando dicho monto en la suma $100.000 pesos.

Y ATENDIDO LO DISPUESTO en los artículos 1, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley Nº 18.287 y artículos 20, 23, 50 A, y 50 C de la Ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

SE DECLARA:

I.- <u>EN CUANTO A LO INFRACCIONAL</u>:

SE ACOGE la denuncia interpuesta a fojas 10 por doña Paola Soto Soto, condenándose a la denunciada, LA POLAR S.A., representada por don Mario Cuadra Nova, ambos ya individualizados, con domicilio, para estos efectos, en calle Eduardo Frei Nº 01110, a pagar una multa ascendente a 10 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal por infringir lo establecido en la Ley Nº 19.496, según se ha dicho en el considerando noveno de esta sentencia.

II.- <u>EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:</u>

SE ACOGE la demanda civil interpuesta a fojas 13 por doña Paola Soto Soto, en cuanto se condena a la demandada, LA POLAR S.A., representada por don Mario Cuadra Nova, ambos ya individualizados, con domicilio para estos efectos, en calle Eduardo Frei N° 01110, al pago de $203.590 pesos por daño emergente y $100.000 pesos a título de daño moral.

III.- <u>EN CUANTO A LAS COSTAS</u>:

Que no se condena en costas a la demandada por no haber resultado totalmente vencida.

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA
25 AGO 2016
Pta. Arenas,_____ de_____ de 20____
SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUNTA ARENAS

DESPACHASE orden de reclusión nocturna por el término legal, en contra del representante legal de la denunciada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de notificado, por vía de sustitución y apremio.

ANOTESE, **NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

ARCHIVESE en su oportunidad, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol Nº **166-K-2016**

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don Leonardo Garbarino Reyes, Secretario Abogado.

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 25 AGO 2016 de 20____

SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUNTA ARENAS

Certifico: Que la sentencia de primera instancia rolante fojas 33 a 36, se encuentra firme y ejecutoriada.
PUNTA ARENAS, 7 de junio de 2016

LEONARDO GARBARINO REYES
SECRETARIO ABOGADO

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA
Pta. Arenas, 25 AGO 2016 de de 20
SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUNTA ARENAS