

Causa Rol N° 23.746-3-2012

Las Condes, veinticuatro de Mayo de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 4 y siguientes **ANA MARIA GUILLERMINA PINTO CAREY**, trabajadora social, C.I. N° 6.488.362-5, domiciliada en María Monvel N° 739, casa C, La Reina, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ALMACENES PARIS ALTO LAS CONDES**, acciones que rectifica a fs. 22 precisando que se dirigen en contra de **CENCOSUD RETAIL S. A.**, representada por Daniel Rodríguez Cofré, domiciliados en Avda. Kennedy N° 9001, Las Condes, por infracción al artículo 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundamentando sus acciones en los siguientes hechos: Que con fecha 19 de Noviembre de 2011, adquirió en la tienda de la denunciada ubicada en el mall Alto Las Condes, un notebook marca ACER, AS4743 por la suma de \$399.990.- y por ser este un equipo nuevo se respaldaron fotos de actividades familiares de los últimos 15 años y otros documentos de trabajo de ella y de su hija menor, pero a cinco días de su compra el equipo presentó problemas en carga de energía, llevándolo el día 06 de Enero de 2012 al Departamento de Atención al cliente de la tienda para hacer efectiva la garantía, retirándolo el día 13 de Enero de 2012, pero al detectar que no había similitud de voltaje entre el cargador y el equipo, solicitó el cambio de cargador, a lo que la encargada no accedió por no estar contemplado en la garantía. Agrega que retiró el equipo y el informe técnico, sin embargo el problema de carga intermitente continuó presentándose en mayor grado, hasta que con fecha 19 de Julio de 2012 la pantalla del notebook quedó en negro, reingresando al servicio técnico el día 24 de Julio de 2012 con el N° de reporte 948866 en el que se registró que la pantalla llevaba 5 días en negro, que el cargador no era compatible con el notebook, que los ruidos que producía al ser usado y que la carga era intermitente, advirtiendo la necesidad de respaldar las fotos y documentos contenidos en el computador, a su costa.. A pesar de ello, luego de tres semanas le informaron que el servicio Técnico formateó el equipo



perdiendo toda la información contenida en él y que el equipo se lo devolverían con un cargador compatible, por lo que solicitó una compensación por la pérdida de las fotos, consistente en que le cargaran en el equipo un Office; y al ver que no tenía respuesta el día 24 de Septiembre de 2012, envió un correo electrónico a Contacto Paris, solicitando un equipo nuevo, condición que no aceptaron, presentando en definitiva un reclamo ante SERNAC. En lo civil, sin indicar desglose, solicita se condene a la demandada a pagarle una indemnización ascendente a la suma de \$ 5.000.000.-, más reajustes, intereses y costas.

Posteriormente, el día 03 de Octubre de 2012, Erick Quiroz, de la gerencia Clientes Paris, le informó que se aceptaban sus condiciones y podía efectuar el cambio del equipo sin tope de valor, recibiendo ese mismo día un correo de SERNAC que le ratificaba el cambio de equipo, sin mencionar que éste sería sin tope de valor, pero el día 07 de Octubre de 2012, doña Ximena Montalba del Dpto. de Atención al Cliente Paris Alto Las Condes la contactó para hacer efectivo el ofrecimiento con un tope de \$350.000.-, sin compensación por la pérdida de las fotos familiares, lo que no aceptó, demandando en definitiva la suma total de **\$5.000.000.- (cinco millones de pesos)**, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 22 la denunciante rectifica las acciones deducidas a fojas 4 y siguientes en el sentido de que la denunciada y demandada es **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por **DANIEL RODRIGUEZ COFRE** y que los montos demandados ascienden a la suma de **\$5.298.981.- (cinco millones doscientos noventa y ocho mil novecientos ochenta y un pesos)** que se desglosa en la suma de **\$298.981.-** por daño directo y **\$5.000.000.-** por daño moral, certificándose a fojas 24 la notificación de las acciones deducidas.

A fojas 14 **PINTO CAREY**, ratifica los hechos denunciados, confirmando que desde su compra el computador venía con un cargador que no correspondía y con fallas que hacían imposible su correcto uso, actuando la denunciada negligentemente al borrar toda la información personal y profesional respaldada en el equipo, el que aún se encuentra en poder de ésta.

A fojas 20 **SEBASTIAN MORANDO HERRERA**, en representación de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, hace presente en su declaración indagatoria que su representada no ha vulnerado la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, toda vez que conforme a los procedimientos de garantía, el



servicio técnico cambió la batería y el cargador del equipo, hecho reconocido por la actora.

Admitidas las acciones a tramitación, con fecha 11 de Marzo de 2012, a fojas 40 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la denunciante y demandante ratifica las acciones deducidas en autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

La denunciada y demandada contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 25 y siguientes, en la que, por de pronto, opone las excepciones de prescripción y de falta de legitimación pasiva de su parte, las que en su momento serán consignadas en detalle y analizadas, excepcionándose, además, en el hecho de que, en su concepto, la garantía del fabricante no cubre los daños de software y respaldo de información y, en fin, negando tener responsabilidad infraccional en los hechos investigados, motivos por los cuales solicita el rechazo en todas sus partes de las acciones deducidas en su contra, con costas.

En cuanto a prueba testimonial, la actora presentó al testigo **Cristóbal Felipe Vallejos Zan**, quien depuso a fojas 40, siendo tachado por la contraparte.

En cuanto a documental, las partes rindieron la que rola en autos, la que, en su oportunidad y de ser necesario y atinente, será consignada y analizada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a las excepciones:

1º) Que la denunciada y demandada opuso a fs. 26 la excepción de prescripción, aduciendo que la supuesta infracción habría tenido lugar el 24 de Noviembre de 2011 (5 días después de la compra efectuada el 19 de Noviembre de 2011), en tanto que la querella y demanda fueron presentadas el 7 de Diciembre de 2012, es decir, más allá del plazo de prescripción de seis meses que establece el artículo 26 de la Ley N° 19.496, además que, según sostiene, dicho plazo es común, tanto para la acción infraccional como para la acción civil.

2º) Que para resolver adecuadamente la cuestión se hace necesario determinar, primeramente, la fecha en que se habría cometido la infracción denunciada, debiendo considerarse sobre el particular que ésta versa, según se lee en la parte expositiva, en un supuesto incumplimiento de garantía por parte del proveedor en relación con un computador adquirido en la tienda.



3º) Que al respecto el actor señala que, a raíz de la falla que expresa (problemas de carga de energía), **con fecha 24 de Julio de 2012** debió llevar el equipo por segunda vez al Departamento de Atención al Cliente, en razón de que persistía la falla señalada, además de que la pantalla quedó en negro, con solicitud de respaldo de la información y fotografías referidas, pero a las tres semanas (es decir, alrededor del **14 de Agosto de 2012**) se le informó que el Servicio Técnico había formateado el equipo, perdiéndose la información y las fotos, pese a su solicitud, fecha esta última que, tentativamente y para efectos de la excepción relacionada, debe ser tenido, en concepto del Tribunal, como la fecha en que se cometió la infracción.

4º) Que habiéndose determinado el **14 de Agosto de 2012** como fecha aproximada de comisión de la infracción y habida consideración que las acciones fueron interpuestas el **7 de Diciembre de 2012**, resulta forzoso e ineludible concluir que entre una y otra fecha no había transcurrido aún el término legal de seis meses de prescripción de la acción infraccional, motivo por el cual procede rechazar la excepción relacionada.

5º) Que cabe precisar, a mayor abundamiento y contrariamente a lo sostenido por el denunciado, que el citado plazo legal, por expresa disposición del artículo 26, se refiere exclusivamente a la acción contravencional.

6º) Que, además, la denunciada y demandada opuso a fs. 26 y 27 la excepción de falta de legitimación pasiva que concurriría en su favor, aduciendo que no es responsable por la pérdida de información contenida en el notebook, responsabilidad que recae en la empresa Net Now Teconología y Com S. A., que es el servicio técnico autorizado por la marca Acer y que efectuó el formateo del equipo, perdiéndose la información no respaldada previamente por el actor.

7º) Que en el caso sublite Almacenes París está actuando como intermediario en el servicio técnico prestado por un tercero, situación en la cual y por mandato expreso del artículo 43 de la Ley N° 19.496, está obligado a responder directamente frente al consumidor, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador del servicio, motivo por el cual esta excepción también debe ser rechazada.

8º) Que el planteamiento de que la garantía no conllevaría la obligación de respaldo de información, será considerado en el análisis de fondo.



En cuanto a la tacha:

9°) Que a fojas 40 la parte demandada **CENCOSUD RETAIL S.A.** tachó al testigo **VALLEJOS ZAN**, por la causal contemplada en el artículo 358 N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, por carecer de la imparcialidad necesaria para declarar, por cuanto éste manifestó su interés en el resultado del juicio.

10°) Que la actora se opuso a la tacha por cuanto el testigo es estudiante de psicología, conoce a su familia y el costo personal y familiar que han ocasionado los hechos investigados.

11°) Que a juicio de esta sentenciadora, no es posible configurar las inhabilidades invocadas, respecto del indicado testigo, en cuanto a las circunstancias referidas a la parcialidad de éste, ya que no existen elementos que las hagan procedentes, razones que obligan a su rechazo.

En cuanto al fondo:

12°) Que, en esta causa se trata de determinar la responsabilidad infraccional y civil que pudiere corresponder a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, por infracción a la Ley N° 19.496, que fija las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

13°) Que consta de los documentos agregados a fojas dos y tres, no objetados, que la **actora** con fecha 06 de Enero de 2012, entregó al servicio de atención a clientes París para ser enviado al servicio técnico el computador adquirido con fecha 19 de Noviembre de 2011, constando en dicho ingreso las fallas que presentaba el producto, como también que la cliente requirió se efectuará el respaldo de la información y fotografías contenidas en el computador, asumiendo el costo que ello podría significar y que la **denunciada**, a su vez, envió para su reparación el equipo al Servicio Técnico consignándose en el comprobante de ingreso que el equipo se encontraba en garantía, indicando en el informe técnico que se reemplazaba la batería por falla de carga, sin borrar la información del computador.

14°) Que, por su parte, la demandada, en su contestación de fojas 25 y siguientes, reconoce que la actora con fecha 06 de Enero de 2012 y 24 de Julio de 2012 llevó el equipo a la tienda, el que fue revisado en dos oportunidades por el servicio técnico de la marca, reemplazándose en la primera la batería y en la segunda la batería nuevamente y el cargador del equipo.



15º) Que lo referido precedentemente, permite concluir que efectivamente el equipo adquirido a la denunciada presentó fallas, por las que fue enviado al servicio técnico correspondiente en dos oportunidades, reemplazándose en la primera la batería y en la segunda la batería y el cargador del equipo.

16º) Que antes de proseguir con el análisis, a juicio del Tribunal, se hace necesario precisar que el reclamo de la actora apunta, fundamentalmente, a que con motivo de estos hechos (de responsabilidad de la denunciada, según sostiene) perdió la información que tenía en el equipo, básicamente fotografías familiares de gran valor sentimental.

17º) Que, en relación a ello, a fojas 35 y siguientes rola certificado de garantía de la marca del equipo, documento acompañado por la denunciada y no objetado de contrario, en el que constan los términos de la garantía, consignándose en ella que incluye la mano de obra y el cambio o reparación de piezas del equipo por un plazo de un año, indicando en su punto 4º que es responsabilidad del cliente efectuar el respaldo del software de fábrica y proporcionar los (CD) de recuperación cuando la reinstalación del software sea necesaria.

En el mismo sentido, en la parte inferior del comprobante de ingreso del equipo para su reparación, rolante a fs. 2, se expresa, debajo de donde debe ir la firma del cliente (que en este caso no la tiene), que éste debe verificar antes de la entrega del equipo que toda la información de su disco duro o cualquier otro equipo asociado hubiese sido respaldado, por cuanto el Servicio Técnico al reinstalar el sistema operativo se corre el riesgo de perder toda la información sin posibilidad de recuperación y agrega que libera tanto al Servicio Técnico como a la tienda de toda responsabilidad.

18º) Que, en consecuencia, la garantía no imponía al proveedor la obligación de respaldar la información contenida en el equipo, lo que era de responsabilidad de la consumidora, sin perjuicio de lo que se pasa a expresar en los motivos siguientes.

19º) Que, por de pronto, inmediatamente, en el informe anterior del servicio técnico de fs. 3, éste, además de indicar la reparación efectuada, señala expresamente que “**no se borra información**”, de lo que se sigue que en el hecho (y en el documento) reconoció, admitió que en el notebook existía información, circunstancia que también aparece corroborada por el testigo



Cristóbal Felipe Vallejos Zan a fs.40 y siguientes, lo cual, en consecuencia, se tiene por establecido en la causa.

20º) Que, enseguida, en el documento de fs. 2, que da cuenta del ingreso, por segunda vez, del equipo para revisión y reparación, la consumidora, además de señalar las fallas que presentó a poco andar, dirigiéndose al proveedor y su servicio técnico expresa: **“CLIENTA SOLICITA QUE SE COMUNIQUEN CON ELLA PARA EL RESPALDO DE INFORMACION Y FOTOS Y DE TENER UN COSTO CLIENTA LO CANCELA”.**

21º) Que, de esta manera, exteriorizó y dejó de manifiesto la alta importancia que les asignaba y el sumo interés en conservarlas y mantenerlas, atendido, qué duda cabe, el alto valor sentimental y afectivo que para ella representan.

22º) Que, incluso, allí ofrece pagar por el servicio de respaldo, admitiendo la posibilidad de que tal servicio no estuviere amparado por la garantía.

23º) Que, sin embargo, pese a ello y, se reitera, pese a que la consumidora solicitó que no se hiciera nada **sin avisarle previamente** (incluso ofreciendo pagar), el servicio técnico, haciendo caso omiso, sin ninguna consideración, sin aviso alguno, simplemente procedió a formatear el equipo, provocando la pérdida de la información y fotos tan preciadas para la consumidora.

24º) Que, en consecuencia, la denunciada, si bien cumplió con su obligación como proveedor de reparar el equipo y cambiar las piezas defectuosas gratuitamente, en virtud de la garantía original, es lo cierto que, en contrapartida, no dio respuesta a un servicio advertido y solicitado por la consumidora, obrando negligentemente, sin consideración a sus derechos, causándole, en definitiva, un perjuicio irreparable e irreversible. Dicho en otros términos: no tenía derecho a hacer lo que hizo. Pero, de todos modos lo hizo.

25º) Que, a mayor abundamiento y sin perjuicio de lo anterior, el servicio general prestado por el servicio técnico referido fue deficiente, tanto que luego de haber sido prestado por primera vez, el equipo volvió a fallar, la pantalla quedó “en negro”, al decir de la denunciante, lo que le obligó a llevarlo por segunda vez, servicio técnico defectuoso que, indudablemente, tuvo que ver directamente con la pérdida de la información, puesto que de haber sido prestado en forma profesional y eficiente desde el principio, seguramente la pérdida no se habría producido.



26º) Que el Tribunal, por estos motivos y apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, como lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, concluye que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 al no respetar los términos del servicio solicitado y causar, actuando con negligencia, menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad de dicho servicio, traducido en la pérdida de información contenidas en el equipo sujeto a reparación, motivos por los cuales procede dictar sentencia condenatoria en su contra.

27º) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por el proveedor y los daños ocasionados a la actora, motivo por el cual procede acoger la acción civil entablada en autos, únicamente en los términos que se expresarán.

28º) Que, desde luego, en lo que respecta a la demanda por daño emergente ascendente a la suma de \$ 298.981.-, correspondiente al valor del notebook, a juicio del Tribunal debe ser rechazada, por cuanto, habiendo el consumidor optado por la reparación gratuita, el proveedor, conforme a la garantía, procedió a dicha reparación y cambio de piezas necesarias, sin costo para el cliente, equipo que se encuentra en poder del consumidor, a su satisfacción, según entiende el Tribunal, puesto que no ser así ya habría formulado reclamo.

29º) Que, además, la actora ha solicitado una indemnización de \$ 5.000.000.- por concepto de daño moral, causado por la pérdida de las fotografías familiares contenidas en el equipo, de gran valor sentimental para ella.

30º) Que si bien no se ha acreditado fehacientemente la preexistencia de dichas fotografías almacenadas en el equipo, es lo cierto, por el contrario, que sí se encuentra acreditado, conforme a los considerandos 19º y 21º, que contenía información de gran relevancia e importancia para la actora (de allí los esfuerzos que desplegó para que no se perdiera), cuya pérdida irreparable indudablemente debe haberle causado frustración, pena, dolor y sufrimiento, más si se considera que pidió al proveedor que para su respaldo se comunicaran con ella, haciendo éste caso omiso de su solicitud y ruego, todo lo cual, es de toda evidencia, debe haberle acarreado un daño de carácter moral o



psicológico que debe ser reparado y cuya indemnización el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$ 200.000.-, habida consideración del valor del equipo (\$ 298.981.-) y su exposición al riesgo, por cuanto en el certificado de garantía de fs. 35 se advierte que es "responsabilidad del cliente efectuar el respaldo del software de fábrica y proporcionar los (CD) de recuperación cuando la reinstalación del software sea necesaria".

31º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

32º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

VISTOS, ADEMÁS y TENIENDO PRESENTE: Lo prevenido en la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

En cuanto a las excepciones:

- Que se rechazan las excepciones de prescripción y falta de legitimación pasiva opuestas por la denunciada y demandada, relacionadas en los considerandos 1º y 6º.

En cuanto a la tacha:

-Que se rechaza la tacha formulada a fojas 40 respecto del testigo Cristóbal Felipe Vallejos Zan.

En cuanto al fondo:

-Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 4 y siguientes y 22 y se condena a **CENCOSUD RETAIL S. A.**, representada por Daniel Rodríguez Cofré, al pago de una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por incurrir en infracción a la Ley que



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3300. Piso 1°
Las Condes

establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en los términos consignados en el considerando 26°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio SIETE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 4 y 22 únicamente en cuanto se condena a **CENCOSUD RETAIL S. A.**, representada por Daniel Rodríguez Cofré, a pagar a **ANA MARIA GUILLERMINA PINTO CAREY** una indemnización de \$ 200.000.- (doscientos mil pesos) por concepto de daño moral, rechazándosele en cuanto a daño emergente por la razón indicada en el considerando 28.

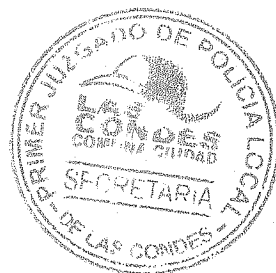
- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 31°, más las costas de la causa.

Remítase, de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

PRONUNCIADA POR DOÑA MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

Autorizada por don JAVIER ITHURBIQUY LAPORTE, SECRETARIO TITULAR.



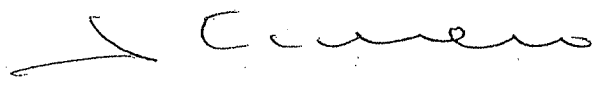
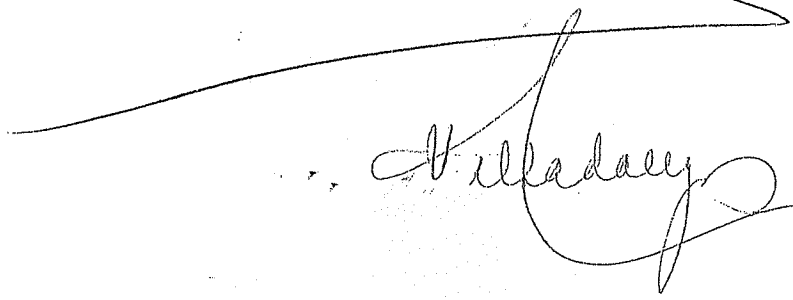
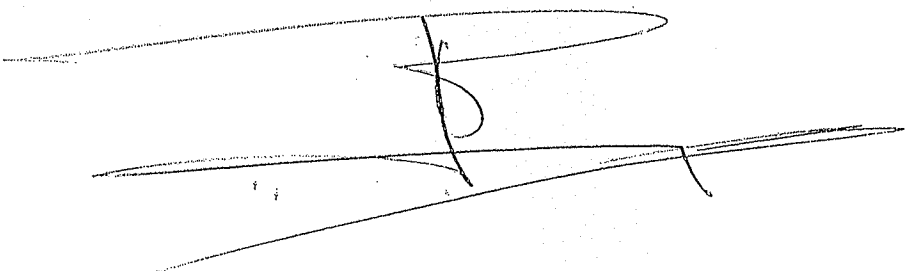
Santiago, veintiuno de noviembre de dos mil trece.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veinticuatro de mayo de dos mil trece, escrita a fojas 47 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

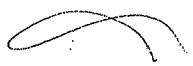
NºTrabajo-menores-p.local-1633-2013.

Pronunciada por la **Duodécima Sala**, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz e integrada por la Ministra Suplente señora Maritza Elena Villadangos Frankovich y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintiuno de noviembre de dos mil trece, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



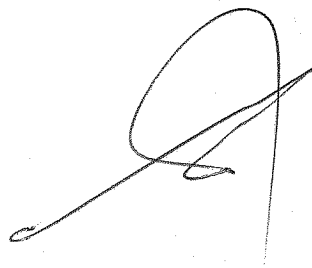


**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1**

Las Condes, diez de Diciembre de dos mil trece.

CÚMPLASE.

CAUSA ROL: 23.746-3-2012



Monforte

