

Rol N° 3668-2013 P.-

MACUL, a veintiséis de Noviembre de dos mil trece.-

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

A fs. 1 y siguientes, y fs. 13, denuncia infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO en contra de IPROTECH S.A. representada legalmente por CAROLYN VELASCO SANHUEZA; a fs. 5, fotocopia simple de Factura N° 00168 de fecha 31.07.2013 emitida por IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA DE ARTICULOS ELECTRONICOS IPROTECH S.A. a nombre de FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO correspondiente a la venta de un Samsung S4 blanco 19500 por un total de \$ 379.900.- IVA incluido; a fs. 6, fotocopia simple de Ficha Ingreso N° 000244 emitida por IPROTECH a nombre de FIDEL ESQUIVEL de fecha 05.08.2013 correspondiente a síntoma del equipo "Trisadura en la pantalla"; a fs. 12, 12 vta., 17 y 17 vta., declaración indagatoria de FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO, C.I. N° 10.883.115-4, nacional, chileno, edad 46 años, casado, comerciante, domiciliado en San Gerónimo N° 5318, San Miguel; y de CAROLYN VIVIANA VELASCO SANHUEZA, C.I. N° 15.540.328-4, nacional, chilena, edad 31 años, soltera, empleada, domiciliada en Los Olmos N° 2950, Macul; a fs. 32, acta de comparendo de contestación y prueba; demás antecedentes; y,

**CONSIDERANDO:**

**EN LO INFRAACCIONAL:**

1.- Que a fs. 1 y siguientes, y fs. 13, rola denuncia infraccional deducida por FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO en contra de IPROTECH S.A. representada legalmente por CAROLYN VELASCO SANHUEZA, que puso en conocimiento del Tribunal infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en razón de que la denunciada le vendió al denunciante un teléfono celular de mala calidad que derivó en fallas en su funcionamiento a los pocos días de uso, situación frente a la cual el Sr. Esquivel solicitó el cambio de equipo o devolución del dinero, lo cual no fue aceptado por la denunciada.

2.- Que a fs. 12 y 12 vta., rola declaración indagatoria de FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO, quien exhortado a decir la verdad expone que, el día 31 de Julio del año 2013 concurrió en compañía de su hijo a IPROTECH S.A. ubicada en Los Olmos N° 2950, de la comuna de Macul, lugar en donde



compró un teléfono celular Galaxy Samsung S4 color blanco 19500 por un total de \$ 379.900.- IVA incluido, valor que canceló en efectivo; es menester señalar que en ese momento se percató de que el aparato era fabricado en China, y no en Corea tal como son los originales Samsung Galaxy, situación que le planteó al vendedor, el cual le señaló de que no se preocupara por la calidad del producto que era lo que le inquietaba, y que en caso de que éste presentara fallas, existía una garantía de 30 días que avalaba la compra del producto. Es del caso que, el teléfono celular funcionó sin ningún tipo de problemas hasta el día 02 de Agosto del año 2013, fecha en la cual su hijo sacó unas fotografías con dicho teléfono y luego lo apagó y lo guardó en el bolsillo de su pantalón (haciendo presente que su hijo siempre estuvo de pie), que a los minutos después volvió a sacarlo del bolsillo y al intentar encenderlo, se percataron de que éste no encendía, lo intentaron varias veces y no ocurrió nada, así como tampoco al cargar la batería del mismo teléfono, haciendo presente que en ese momento advirtieron unas leves ralladuras en la pantalla del mismo. Que en esas circunstancias, concurrió el día 05 de Agosto del año 2013 a IPROTECH a objeto de reclamar por lo sucedido y hacer efectiva la garantía del producto adquirido días antes ya que el teléfono Galaxy no encendió más, solicitando el cambio de éste por otro producto igual, frente a lo cual el encargado de local le señaló de que su solicitud no era posible y de que debía ingresar el teléfono al servicio técnico de Samsung, el cual efectivamente ingresó con esa misma fecha, consignándose como "síntoma del equipo: trisadura en la pantalla", lo cual no es efectivo, ya que la pantalla no presentaba trisadura de ningún tipo, sólo unas leves ralladuras; sin embargo, de igual modo, tuvo que firmar la Ficha de Ingreso N° 000244 con ese síntoma, ya que si no firmaba, la empresa denunciada se negaba a ingresar el teléfono al servicio técnico. Que transcurridos los días y en atención a que personal de Iprotech no se comunicaba con él es que concurrió nuevamente a dicha empresa, lugar en el cual se le comunicó que el servicio técnico de Samsung había resuelto no hacer efectiva la garantía ya que el problema en el celular se había debido a un "problema de usuario", es decir, que no se le aplicó la garantía sobre el producto ya que según ellos la trisadura (que no existe ya que es sólo unas leves ralladuras) había producido que el teléfono dejara de funcionar, lo que no es efectivo, ya que éste jamás se ha golpeado o sufrido caídas, y las ralladuras menores que presenta en su pantalla (por la mala calidad del producto) no tiene relación alguna con la funcionalidad del producto. No obstante lo anterior y de haberles hecho saber su postura, la empresa denunciada insistió en negarle la aplicación de la garantía sobre el teléfono en cuestión, por lo que

compró un teléfono celular Galaxy Samsung S4 color blanco 19500 por un total de \$ 379.900.- IVA incluido, valor que canceló en efectivo; es menester señalar que en ese momento se percató de que el aparato era fabricado en China, y no en Corea tal como son los originales Samsung Galaxy, situación que le planteó al vendedor, el cual le señaló de que no se preocupara por la calidad del producto que era lo que le inquietaba, y que en caso de que éste presentara fallas, existía una garantía de 30 días que avalaba la compra del producto. Es del caso que, el teléfono celular funcionó sin ningún tipo de problemas hasta el día 02 de Agosto del año 2013, fecha en la cual su hijo sacó unas fotografías con dicho teléfono y luego lo apagó y lo guardó en el bolsillo de su pantalón (haciendo presente que su hijo siempre estuvo de pie), que a los minutos después volvió a sacarlo del bolsillo y al intentar encenderlo, se percataron de que éste no encendía, lo intentaron varias veces y no ocurrió nada, así como tampoco al cargar la batería del mismo teléfono, haciendo presente que en ese momento advirtieron unas leves ralladuras en la pantalla del mismo. Que en esas circunstancias, concurrió el día 05 de Agosto del año 2013 a IPROTECH a objeto de reclamar por lo sucedido y hacer efectiva la garantía del producto adquirido días antes ya que el teléfono Galaxy no encendió más, solicitando el cambio de éste por otro producto igual, frente a lo cual el encargado de local le señaló de que su solicitud no era posible y de que debía ingresar el teléfono al servicio técnico de Samsung, el cual efectivamente ingresó con esa misma fecha, consignándose como "síntoma del equipo: trisadura en la pantalla", lo cual no es efectivo, ya que la pantalla no presentaba trisadura de ningún tipo, sólo unas leves ralladuras; sin embargo, de igual modo, tuvo que firmar la Ficha de Ingreso N° 000244 con ese síntoma, ya que si no firmaba, la empresa denunciada se negaba a ingresar el teléfono al servicio técnico. Que transcurridos los días y en atención a que personal de Iprotech no se comunicaba con él es que concurrió nuevamente a dicha empresa, lugar en el cual se le comunicó que el servicio técnico de Samsung había resuelto no hacer efectiva la garantía ya que el problema en el celular se había debido a un "problema de usuario", es decir, que no se le aplicó la garantía sobre el producto ya que según ellos la trisadura (que no existe ya que es sólo unas leves ralladuras) había producido que el teléfono dejara de funcionar, lo que no es efectivo, ya que éste jamás se ha golpeado o sufrido caídas, y las ralladuras menores que presenta en su pantalla (por la mala calidad del producto) no tiene relación alguna con la funcionalidad del producto. No obstante lo anterior y de haberles hecho saber su postura, la empresa denunciada insistió en negarle la aplicación de la garantía sobre el teléfono en cuestión, por lo que

decidió no retirar dicho producto de Iprotech, encontrándose a la fecha en dicho lugar.

3.- Que a fs. 17 y 17 vta. rola declaración indagatoria de CAROLYN VIVIANA VELASCO SANHUEZA, quien exhortada a decir la verdad expone que, declara en su calidad de representante legal de IPROTECH S.P.A., de su mismo domicilio, de acuerdo a fotocopia simple de constitución de sociedad que acompaña en ese acto. Respecto a los hechos denunciados, hace presente que, efectivamente el día 31 de Julio del año 2013 don FIDEL ESQUIVEL LILLO concurre en compañía de su hijo a IPROTECH S.A. ubicada en Los Olmos N° 2950, de esta comuna, lugar en donde compró un teléfono celular Galaxy Samsung S4 color blanco I9500 por un total de \$ 379.900.- IVA incluido, valor que canceló en efectivo. Es menester señalar que efectivamente el referido teléfono celular adquirido por el denunciante, el cual es nuevo y original, fue ensamblado por Samsung China; al respecto, cabe indicar que los teléfonos Galaxy Samsung pueden ser ensamblados en distintas partes de Asia, los cuales posteriormente llegan a Samsung Corea en donde se le realiza los controles de calidad, y hecho, son despachados a los distintos puntos de ventas en el mundo. Es del caso que, los primeros días del mes de Agosto del año 2013, no recuerda fecha exacta, el denunciante concurre hasta IPROTECH a objeto de exigir el cambio del teléfono celular o la devolución amparándose en los tres meses de garantía que tienen estos aparatos, y no 30 días tal como él señala, en atención a que el Sr. Esquivel señaló que el teléfono celular adquirido días antes había dejado de funcionar y cargar. Frente a esta exigencia, se le explicó al denunciante que previo a pronunciarse respecto a su solicitud, el aparato en cuestión debía ingresar al servicio técnico de la empresa denunciada a fin de saber si el problema era de fábrica (se aplica garantía) o había sido ocasionado por terceros (no se aplica garantía), consignándose como síntoma del equipo "trisadura de la pantalla". Que a los días después, el Sr. Esquivel concurre hasta las oficinas de la denunciada, previa comunicación, lugar en el cual se le explicó al Sr. Esquivel que el servicio técnico había concluido que el problema en el teléfono celular había tenido su origen en "problema de usuario", es decir, que la trisadura en la pantalla había sido ocasionada por terceros y no por falla de fábrica, por lo que no se podía hacer efectiva la garantía, y esa trisadura había ocasionado que efectivamente el teléfono no prendiera ni cargara más. Que frente a esta explicación, el denunciante insistía que la falla era de fábrica y que él creía la versión de su hijo el que le señalaba que él no había golpeado el celular ni se le había caído lo que pudiese haber provocado algún tipo de trisadura en el



mismo. Para efectos de tener otra conclusión respecto al daño en el equipo adquirido por el Sr. Esquivel, es que IPROTECH resolvió remitir el equipo en cuestión a un servicio técnico autorizado por Samsung llamado PCC Personal Communication Center el cual concluyó que "el equipo presenta display quebrado, producto de daños por golpe y/o presión inadecuada provocada por usuario". Que frente a este diagnóstico se comunicaron con el denunciante, el cual concurrió hasta las oficinas de la empresa, lugar en el cual le explicaron que no era posible hacer efectiva la garantía del producto ya que la falla de éste había sido provocado por la manipulación de terceros, ante lo cual, el denunciante de manera muy ofuscada los amenazó con insultos, y se retiró de lugar sin llevarse su teléfono celular. Por último declara que en el caso denunciado por el Sr. Esquivel, la pantalla de su equipo telefónico tiene posibilidad de reparación con repuestos disponibles de acuerdo al stock existente.

4.- Que a fs. 32 se celebró el comparendo de contestación y prueba en rebeldía de las partes.

5.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte denunciante de FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO acompañó a fs. 5, fotocopia simple de Factura N° 00168 de fecha 31.07.2013 emitida por IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA DE ARTICULOS ELECTRONICOS IPROTECH S.A. a nombre de FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO correspondiente a la venta de un Samsung S4 blanco 19500 por un total de \$ 379.900.- IVA incluido; y a fs. 6, fotocopia simple de Ficha Ingreso N° 000244 emitida por IPROTECH a nombre de FIDEL ESQUIVEL de fecha 05.08.2013 correspondiente a síntoma del equipo "Trisadura en la pantalla"; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

6.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes del proceso antes referidos, apreciados en forma legal y en conformidad a las reglas de la Sana Crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado en autos que, el día 31 de Julio del año 2013 don FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO compró en IPROTECH un teléfono celular Samsung S4 blanco 19500 IMEI 357747052378705 por un total de \$ 379.900.- IVA incluido. Que el día 05 de Agosto de 2013, el Sr. Esquivel llevó el teléfono celular al servicio técnico de IPROTECH por problemas en su funcionamiento, aparato que ingresó a través de ficha N° 000244 consignándose como síntoma de equipo "trisadura en la pantalla", ficha firmada por el denunciante. Que el teléfono celular en cuestión no fue reparado bajo garantía por IPROTECH en razón de estimar este último que la falla del producto tuvo su origen en

"problemas de usuario", de acuerdo a lo expuesto por la parte denunciante y denunciada en declaración indagatoria rolante a fs. 12, 12 vta., 17 y 17 vta. de autos, encontrándose el equipo en referencia a la fecha en dependencias de IPROTECH.

7.- Que a juicio de este Sentenciador, de lo expuesto precedentemente se colige en forma irredarguible que no se encuentra fehacientemente acreditado en autos la efectividad de la denuncia rolante a fs. 1 y siguientes, y fs. 13 de autos, toda vez que no existe certeza en el proceso de que la falla en el funcionamiento del teléfono celular adquirido por el Sr. FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO a IPROTECH haya tenido su origen en la calidad del producto; a mayor abundamiento, el propio Sr. Esquivel al ingresar el equipo al servicio técnico de la denunciada, firmó y aceptó como síntoma del equipo "una trisadura en su pantalla", trisadura que pudo haber tenido su origen en un golpe, caída, u otro evento, causa que pudo desencadenar la falla en el funcionamiento de éste.

Por consiguiente, este Sentenciador llevará a no dar lugar a la denuncia de fs. 1 y siguientes y fs. 13 de autos, en atención a que no concurren en autos elementos de juicio suficientes que permitan formarse una convicción acerca de la responsabilidad que pudiera corresponderle en ellos al inculpado, y vistos además que, nadie puede ser condenado si el Tribunal que lo juzga no adquiere el íntimo convencimiento de su participación y responsabilidad en los hechos de que se le juzga.

#### **EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:**

8.- Que a fs. 1 y siguientes, y fs. 13, la parte de FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de IPROTECH S.A. representada legalmente por CAROLYN VELASCO SANHUEZA, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$ 379.900.- por concepto de daño emergente, y de \$ 500.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

9.- Que conforme a lo señalado en la parte infraccional de esta sentencia, no puede prosperar la demanda civil de fs. 1 y siguientes y fs. 13 de autos, por concepto de daño emergente y daño moral, deducida por FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO en contra de IPROTECH representada legalmente por CAROLYN VELASCO SANHUEZA, por resultar tales acciones incompatibles con lo señalado en la parte infraccional de esta sentencia.

10.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.



Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1, 3, 7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE RESUELVE:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

A.- Que no ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes, y fs. 13 de autos, deducida por FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO en contra de IPROTECH representada legalmente por CAROLYN VELASCO SANHUEZA, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

**EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:**

B.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente y daño moral, deducida a fs. 1 siguientes de autos y fs. 13, por FIDEL PATRICIO ESQUIVEL LILLO en contra de IPROTECH representada legalmente por CAROLYN VELASCO SANHUEZA, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

C.- Que por haber existido motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular  
Autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 3668-2013 P.-



Carolina 91

MACUL, A TRES DE MARZO DE DOS MIL CATORCE.-

VISTOS: Certifico que la sentencia definitiva de fs. 33 y siguientes de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-

GASTÓN MONSALVES PONCE  
SECRETARIO TITULAR

MACUL, A TRES DE MARZO DE DOS MIL CATORCE.-

VISTOS: Atendido el mérito de los antecedentes, se resuelve: Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra e) y 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese la causa.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-  
ROL N° 3668-2013 P

MACUL A CUATRO DE MARZO DE DOS MIL CATORCE  
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACIÓN  
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION PRECEDENTE A  
- FIDEL ESQUIVEL L.  
- CAROLYN VELASCO S., REP. LEGAL DE IPROTECH S.A.  
SECRETARIO

