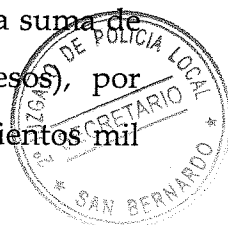


SAN BERNARDO, veinticuatro de Junio de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 5 y siguientes, doña **ERIKA DEL ROSARIO GUTIERREZ ARAVENA**, dueña de casa, con domicilio en Gavilanes 02362, Villa Los Halcones, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de **JOHNSON'S S.A.**, representada legalmente para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por don **RICARDO GONZALEZ NOVOA**, ambos con domicilio en Eyzaguirre 538, comuna de San Bernardo, por infringir los artículos 20 letra c) y 23 de la Ley del Consumidor, la que funda en que el día 19 de enero de 2013, alrededor de las 12.00 horas, concurre a la tienda Johnson's a comprar un televisor marca LG, de 50'', cuyo valor era de \$279.990.- (doscientos setenta y nueve mil novecientos noventa pesos). Debido a que no podía transportarlo sola, le pide al vendedor si podía retirar el producto durante la tarde, en compañía de su marido, quien en la mañana se encontraba trabajando, a lo que el vendedor amablemente accede. A eso de las 18.00 horas del mismo día, fue a retirar el producto y se percata que se encontraba sellado con cinta de embalaje de la propia tienda. Al solicitarle al vendedor que abriera el televisor para constatar su estado, éste les contesta que dichas labores no se efectuaban durante la tarde, y que no era parte de la venta revisar el producto. Accedieron a retirarlo sin revisar, pues toda la compra fue realizada con buena fe y jamás pensaron que la denunciada les vendiera un producto defectuoso. Una vez retirado el producto, lo llevaron cuidadosamente al furgón que acondicionaron con frazadas para transportar debidamente el producto. Al llegar a su domicilio se percataron que la pantalla estaba rota en distintos lugares. Inmediatamente volvieron al local a devolver el producto y se negaron a ello, señalándoles que habrían sido ellos a quienes se les habría caído el producto, teoría que la empresa sostiene hasta hoy. Por lo anterior, solicita se acoja la denuncia, y en definitiva se condene al proveedor ya individualizado, al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$299.990.- (doscientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos), por concepto de daño emergente y la suma de \$1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.



Que, a fojas 13, rola la certificación del Sr. Receptor de Turno del Tribunal, de la notificación de la denuncia y demanda de autos a don CARLOS DURAN CORTES, representante legal y gerente de la tienda JOHNSON'S S.A.

Que, a fojas 22 y 23, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de la denunciante y demandante doña ERIKA GUTIERREZ ARAVENA, y el representante de MEGAJOHNSON'S S.A., don RODRIGO TRUCCO FUENZALIDA.

La parte denunciante y demandante, ratifica las acciones deducidas.

La parte denunciada y demandada, contesta las acciones deducidas en su contra, indicando, que si bien la actora, con fecha 19 de enero de 2013, alrededor de las 12.00 horas, efectúa la operación señalada y objeto de autos, en dicha oportunidad, cerca de las 12.00 horas, se realiza la compra y se revisa el producto en compañía de la denunciante, a continuación ella señala, que por un impedimento en el traslado no podría retirar el producto en forma inmediata. Agrega, que el producto fue retirado a las 16.00 horas, quedando constancia en el Formulario de Control de Salida de Artículos Vendidos. Asimismo, la actora no ha aportado prueba alguna que logre acreditar que en el momento de la compra y posterior retiro del producto, su representada hubiere actuado de mala fe en la entrega de éste, sino más bien, conforme lo solicitado por la compradora, esperó a que ésta pudiera retirar el producto y le dio facilidades para realizar lo ya señalado. Así indica, que de los hechos relatados y la prueba documental que se aportará en su oportunidad procesal queda claro que se consiente, tanto en el precio del producto, en la especie de éste y luego en el retiro del producto de las dependencias de su representada. Por lo anterior, indica que no se ha transgredido disposición alguna de la Ley 19.496, por lo que solicita se desestimen las acciones.

Llamadas las partes a conciliación por el tribunal, ésta no se produce.

No se rinde prueba testimonial. Ambas partes rindieron prueba documental. No se formularon peticiones.

Que, a fojas 26, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS. OBJECION DE DOCUMENTOS.-

PRIMERO: Que, a fojas 24, la parte denunciada y demandada objetó los documentos consistentes en Fotografías rolantes a fojas 3 y 4 de autos, por cuanto



en ellas sólo se aprecia la pantalla de algo que bien podría ser un televisor o una pantalla de computador, no quedando constancia que se trate del televisor objeto de autos, ya que no se logra apreciar N° de serie, marca o modelo del mismo, ya que tan sólo se ve una pantalla con diversos rayones y quebraduras, que por lo ya señalado no pueden ser atribuibles a su representada.

SEGUNDO: Que, a fojas 24, se confiere traslado de la incidencia, a la parte denunciante, el que no fue evacuado.

TERCERO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

QUINTO: Que, así el tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

SEXTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, la impugnación a los documentos referidos, se rechazará, toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tal medio probatorio de conformidad a las reglas de la sana crítica, son privativos de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

SEPTIMO: Que, se ha denunciado a **JOHNSON'S S.A.**, por infringir los artículos 20 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

OCTAVO: Que, la parte denunciada de **JOHNSON'S S.A.**, contestó las acciones deducidas en su contra, solicitando su total y completo rechazo.

NOVENO: Que, en consecuencia habrá que determinar si la venta efectuada por parte de **JOHNSON'S S.A.**, a doña **ERIKA DEL ROSARIO GUTIERREZ ARAVENA**, causó o no menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo producto, siendo de cargo de ésta última, acreditar de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, que la denunciada incurrió en infracción a la Ley N° 19.496.



infringido precisamente el artículo 12 de la Ley N° 19.496, que dispone que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", así como también, el artículo 23 inciso 1° del mismo cuerpo legal, el que a la letra dice: "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".

En efecto, el producto vendido al consumidor, claramente presentaba fallas o deficiencias, consistente en la rotura de la pantalla del televisor.

DECIMO QUINTO: Que, por otro lado, el artículo 20 de la Ley N° 19.496 dispone que: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad".

DECIMO SEXTO: Que, en consecuencia se condenará a **JOHNSON'S S.A.**, por infringir los artículos 12, 20 y 23 de la Ley N° 19.496, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

III.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO SEPTIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de foja 5 y siguientes, doña **ERIKA DEL ROSARIO GUTIERREZ ARAVENA**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **JOHNSON'S S.A.**, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$299.990.- (doscientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos), por concepto de daño emergente y la suma de \$1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

DECIMO OCTAVO: Que, a fojas 13, rola la certificación del Sr. Receptor de Turno del Tribunal, de la notificación de la denuncia y demanda de autos a don **CARLOS DURAN CORTES**, representante legal y gerente de la tienda **JOHNSON'S S.A.**



DECIMO NOVENO: Que, en atención a lo expuesto en la parte contravencional, se acogerá la demanda interpuesta por doña **ERIKA DEL ROSARIO GUTIERREZ ARAVENA**, condenando a la denunciada **JOHNSON'S S.A.**, a pagar la suma de **\$299.990.- (doscientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos)**, por concepto de daño emergente, suma acreditada con la boleta electrónica rolante a foja 1 de autos.

En cuanto al daño moral, entendido tal, como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el recibir un producto defectuoso, no requiere de prueba, porque el impacto está acreditado y es más, no discutido por las partes, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias. En cuanto a la determinación de su cuantía ella se hará prudencialmente, acogiendo la demanda a este respecto por la suma de **\$200.000.- (doscientos mil pesos)**, en donde se regulan prudencialmente los perjuicios experimentados.

VIGESIMO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que el demandado pague el total de lo adeudado, y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que el demandado se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y artículos 12, 20, 21, 22, 23, 24 50, 50 letra g), 56 y demás pertinentes de la Ley 19.496;

SE DECLARA:

I.- Que, se hace lugar a la denuncia de foja 5 y siguientes, y se **CONDENA** a la denunciada **JOHNSON'S S.A.**, como infractora de lo dispuesto en los artículos 20 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de 3 (tres) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, **bajo** apercibimiento legal.

II.- Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de foja 5 y siguientes, en cuanto, se condena a la demandada **JOHNSON'S S.A.**, a pagar al demandante doña **ERIKA DEL ROSARIO GUTIERREZ ARAVENA**, la suma de



\$499.990.- (cuatrocientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos) por concepto de daño emergente y moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando N° 20 de este fallo.

IV.- Que, no se condena en costas a la denunciada y demandada.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 1992 - 1 - 2013.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO, SECRETARIO.

