



SANTIAGO, veintidós de Febrero de dos mil trece.

8967

VISTOS:

I.- Que en lo principal de la presentación de fojas 5 y siguientes, don JUAN CARLOS RAMOS MANQUE, egresado de derecho, con domicilio en pasaje Lima N° 290 comuna de Maipú, interpone denuncia infraccional en contra de PARIS S.A, representada legalmente por don JAIME SOLER, no señala segundo apellido ni profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Kennedy N° 9001 piso 7, comuna de Santiago, por no respetar el derecho de garantía legal respecto de un celular que habría presentado fallas poco después de su compra, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496.

En el primer otrosí de la misma presentación, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de \$150.000 por daño emergente, y \$100.000 por daño moral.

Relata el denunciante en su libelo, que con fecha 19 de Diciembre de 2011, compró un celular marca Samsung, el que tras una semana de uso presentó la falla consistente en que su batería no duraba más de dos horas cargadas, por lo que concurrió a la tienda y solicitó a una vendedora realizar el cambio del producto, recibiendo como respuesta en tono de burla, que no puede realizar el cambio porque la tienda solo tiene un plazo de 10 días para ello; solicitó hablar con el supervisor, quien no quiso identificarse al igual que la vendedora, y le señaló que ellos no hacían cambios, que debía llevar el equipo al servicio técnico de Movistar para que lo reparen, burlándose de su solicitud de cambio, ante lo cual solicitó la devolución del dinero, la que también fue negada.

II.- Que a fojas 25 se celebró la audiencia de avenimiento, contestación y prueba de autos, con la comparecencia de ambas partes. No se produjo avenimiento. La denunciada contesta las acciones deducidas. En primer término, alega la ineptitud del libelo de fojas 5, por cuanto no habría sido individualizada por el denunciante como "Paris S.A" y "Paris Chile S.A" siendo ambos nombres o razones sociales incorrectos. Con respecto al fondo, expone que el producto fue entregado en óptimas condiciones al momento de la venta, y que no corresponde utilizar la vía judicial para perseguir la devolución de lo pagado en circunstancias que el supuesto desperfecto no

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT 2014

fue calificado por el servicio técnico de la marca, lo que resulta del todo necesario para estimar que concurren las causales señaladas en el artículo 20 de la Ley N° 19.496. Agrega que no es efectivo que haya actuado negligentemente, por cuanto ha cumplido los protocolos y explicado al denunciante cuál es el procedimiento a seguir para que proceda el cambio del producto.

A fojas 25 el denunciante rinde prueba testimonial. El testigo don FABIÁN PATRICIO OSSES OSSES, debidamente juramentado, expone al Tribunal que el celular fue un regalo, que funcionó bien durante una semana, después comenzó a tener problemas con la batería, conexión a internet y la radio; fue a cambiar el aparato, le explicó a la encargada de Movistar el problema, quien le indicó que debían ver el problema en servicio al cliente, donde a su vez le indicaron que no veían eso, habló con el supervisor quien le indicó que habían 10 días para cambio, y que los trámites debía hacerlos él, que debía ir a Movistar y llevar el equipo, lo que implicaba tiempo y dinero. Agrega que el celular era un regalo para él, y no sabe cuánto costó el producto.

III.- Que a fojas se rindió la siguiente prueba documental: 1) folleto informativo de Sernac; 2) copia legalizada de la boleta de compra; 3) copia de formulario de reclamo y carta de respuesta del proveedor.

Y CONSIDERANDO:

1) Que la denuncia se refiere a la posible infracción al artículo 20 de la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la denunciada, por no respetar el derecho de garantía legal respecto de un celular que habría presentado fallas, negándose a cambiar el producto o devolver el dinero.

2) Que el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, dispone: *"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

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT 2014

SECRETARIO ABOGADO

apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad".

3) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley N° 19.496, dispone: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido."*

4) Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

5) Que el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

6) Que con respecto a la excepción de ineptitud del libelo fundada en la errónea individualización de la denunciada, es necesario tener presente lo dispuesto en el artículo 50 C de la Ley N° 19.496, que reza: *"La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título."*

7) Que por lo tanto, dado que la Ley N° 19.496 admite la tramitación de causas por particulares sin patrocinio de abogado, es atendible que la individualización que efectúe la persona corresponda al nombre comercial de la denunciada, individualización que por lo demás no ha causado perjuicios a la denunciada, por cuanto fue debidamente notificada de las acciones deducidas en su contra, compareciendo en autos a ejercer su derecho de defensa.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TOMADO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

8) Que ahora, con respecto al asunto de fondo sometido al conocimiento del Tribunal, y estrictamente en relación a los hechos denunciados en el libelo de fojas 5, de la prueba rendida válidamente en autos, apreciada según las reglas de la sana crítica, se desprenden los siguientes hechos: **a)** Que con fecha 19 de Octubre de 2011 el denunciante compró un equipo celular, pagando la suma de \$49.990; **b)** Que el equipo presentó fallas a la semana de uso, según consta del testimonio de don Fabián Patricio Osses Osses a fojas 25; **c)** Que el denunciante concurrió a la tienda a solicitar el cambio del equipo o la devolución del dinero sin ser atendido debidamente por la denunciada, según consta del testimonio de don Fabián Patricio Osses Osses a fojas 25; **d)** Que el denunciante dedujo reclamo ante Sernac, recibiendo como respuesta de parte del proveedor que no se accedería a su solicitud por cuanto el equipo debía ser evaluado por un servicio técnico, según consta de los documentos acompañados a fojas 3 y 4.

9) Que encontrándose probado en autos que el equipo presentó fallas, y que fue llevado por el consumidor a la tienda para solicitar una solución, sin ser escuchado, sin que se haya probado por parte de la denunciada que se le hubiere indicado el procedimiento a seguir, y atendido que el ejercicio del derecho que consagra el artículo 20 de la Ley N° 19.496 no puede ser sometido a mayor trámite, este Tribunal estima probada la contravención al artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496.

EN LO CIVIL:

10) Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 5 don JUAN CARLOS RAMOS MANQUE deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de \$150.000 por daño emergente atendido el valor del equipo y el no haber podido utilizar el equipo para comunicarse, y \$100.000 por daño moral equivalentes a las burlas de que habría sido objeto en el local por parte de los vendedores de la tienda y su jefe.

11) Que el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".*

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

12) Que el artículo 50 de la misma ley dispone en su inciso primero: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores"; y en su inciso segundo dispone: "El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".*

13) Que atendidos los hechos probados en autos, especialmente el que el demandante solicitó una solución a su problema no siendo oído en su solicitud, y siendo además objeto de burlas por parte del personal de la tienda, hecho que se estima probado en virtud de la declaración del testigo don Fabián Patricio Osses Osses a fojas 25, este Tribunal condenará a la demandada a devolver la suma pagada por el equipo defectuoso, equivalente a \$49.990, previa restitución del mismo por parte del actor; y a pagar una indemnización de perjuicios por daño moral de \$70.000, perjuicio que se encuentra probado en virtud de la declaración de don Fabián Patricio Osses Osses, que da cuenta de que el demandante fue objeto de burlas por parte de los dependientes de la tienda al concurrir a hacer efectivos los derechos que como consumidor le asisten.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 21 incisos primero y segundo, 24 y 50 de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley N° 18.287,

SE RESUELVE:

a) SE CONDENA a PARIS S.A, representada legalmente por don JAIME SOLER, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 10 U.T.M. (diez Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

b) Despáchese orden de reclusión en contra del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

c) SE CONDENA a PARIS S.A, representada legalmente por don JAIME SOLER, ya individualizados, a pagar a la denunciante la suma de \$119.990, equivalentes a los \$49.990 pagados por el equipo, previa restitución del mismo por parte del demandante, como asimismo, al pago de \$70.000 por concepto de daño moral, según lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia, desechándose en el exceso solicitado por falta de prueba rendida al efecto.

d) SE CONDENA a la parte denunciada, ya individualizada, al pago de las costas del juicio.

e) Una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT 2014

SECRETARIO ABOGADO

C.A. de Santiago

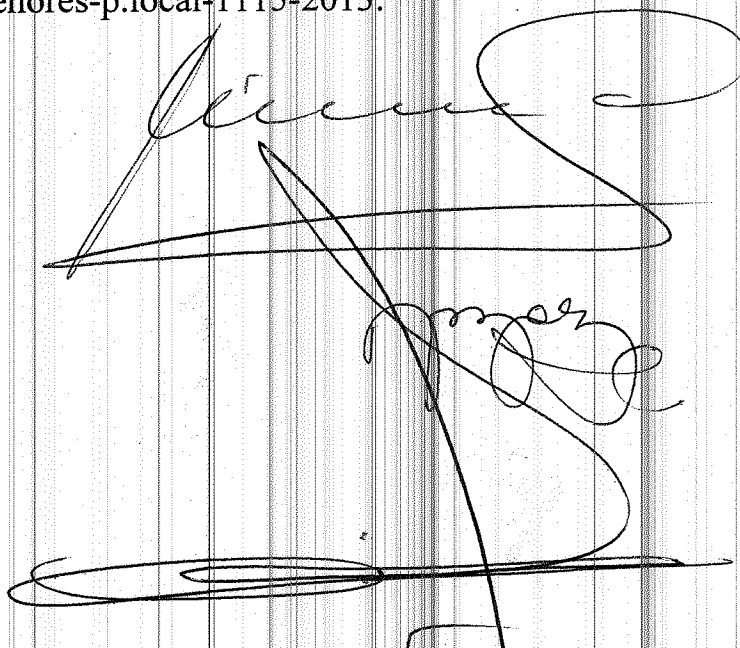
Santiago, dieciséis de octubre de dos mil trece.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de veintidós de febrero de dos mil trece, escrita a fs. 27 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

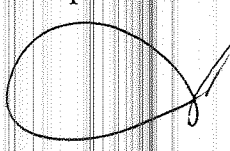
N°Trabajo-menores-p.local-1115-2013.



Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Patricio Villarroel Valdivia e integrada por la Ministro señora Jessica González Troncoso y por el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a dieciséis de octubre de dos mil trece, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO