

Proceso Rol N°37.839-5-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, seis de enero de dos mil quince.

VISTOS ;

A fs.3 y rectificada a fs.9 **don Matías Riesco Vicuña**, kinesiólogo, domiciliado en Av. Las Condes N° 9889, depto. 41 A, Las Condes, interpone querella infraccional y deduce demanda civil en contra de **Alimentos La Creme Ltda.**, representada por don Guillermo Prieto Moreno, ambos domiciliados en Avda. Kennedy N° 9001, local 2184, comuna de Las Condes, por supuesta infracción a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, fundado en los siguientes antecedentes:

1.- Que, con fecha 5 de julio de 2014 adquirió en la tienda Samsung del Mall Alto Las Condes, un Smartphone marca Samsung Galaxy S5 más un par de accesorios correspondiente al equipo, por la suma total de \$582.480.-.

2) Que, con fecha 9 de agosto de 2014, se dirigió al mismo local donde compró el equipo celular a efectuar un reclamo toda vez que la batería del celular se encontraba en malas condiciones, ya que mantenía muy poca duración, su finalidad era ejercer la garantía legal para que así el teléfono fuera reparado, o se cambiara por otro idéntico o bien se efectuara la devolución del dinero.

3) Que, sin embargo se negaron a acoger su reclamo señalando que debía concurrir a otro lugar donde funcionaba el servicio técnico, que además atendía sólo en horario de oficina, negándose a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley al efecto, e informado por SERNAC en su página web.

Que, por estas razones solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa que establece la Ley, y a pagar una indemnización por concepto de daño directo ascendente a la suma de \$582.480.- correspondiente al monto pagado por el equipo celular y sus accesorios, y la suma de \$ 1.920.000.- por concepto de daño moral; más intereses,

reajustes y las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs. 21.**

A **fs.16** comparece don **Guillermo Alejandro Armando Prieto Moreno**, cédula de identidad Nº 9.213.166-1, empresario, domiciliado en calle Eduardo Hyatt Nº 583, Providencia, en representación de Alimentos La Creme Ltda., quien señala que su representada mantiene una franquicia Samsung Store, y que dicha marca tiene un protocolo de venta y garantía donde para activarla o solicitar el cambio por disconformidad, debe generarse un documento desde el servicio técnico Samsung, pudiendo el cliente concurrir a cualquiera de los 12 que existen en Chile, quienes emitirán el documento que la da al cliente la opción de la devolución, cambio o reparación, siempre que la falla del equipo sea de fabrica; que en el caso del denunciante, habría reclamado en la tienda por una falla en la batería del equipo, pero se habría negado a llevarlo al servicio técnico como se le indicó, por lo que no se habría podido dar curso a su reclamo.

A **fs. 28** se llevó a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del denunciante y demandante y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a lo infraccional :

PRIMERO: Que, el denunciante ha reclamado la negativa del proveedor denunciado de permitir ejercer la garantía legal respecto de un Smartphone marca Samsung Galaxy S5, adquirido en la tienda Samsung Store del Mall Alto Las Condes, estableciendo que para al ejercicio de la garantía, el equipo sea llevado a un local distinto, correspondiente al servicio técnico de la marca, negándose a recibirlo.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada, en su defensa señala que para el ejercicio de la garantía que contempla la ley y en cualquier otro caso, se ha establecido un protocolo de procedimiento que consistiría en que el cliente debe llevar previamente el equipo a uno de los locales del servicio técnico de la marca Samsung, y que se daría lugar a la garantía sólo en caso que dicha entidad emita un informe que señale que existe una falla

de fabrica, que en la especie el actor se habría negado a llevar el equipo a un servicio técnico Samsung no obstante existir uno en la comuna de Las Condes donde reside el actor, y que dicho protocolo habría sido validado por SERNAC, ya que tratándose de equipos electrónicos es necesario establecer que las fallas no obedecen a una mala manipulación o mal uso; estimando que al efecto su parte no ha incurrido en alguna infracción a las normas de la Ley Nº 19.496, solicitando el rechazo de las acciones interpuestas en su contra.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley Nº 19. 496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley Nº 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, el artículo 14 inciso 1 de la mencionada Ley Nº 18.287, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en documentos acompañados por la parte denunciante, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO : Que, en relación a los hechos debatidos cabe señalar que el párrafo 5º de la Ley Nº 19.496 que se refiere a la "*Responsabilidad por incumplimiento*", establece en sus artículos 19, 20 y 21 disposiciones sobre la garantía legal que ampara la comercialización de los bienes y servicios, en caso que éstos presenten las deficiencia, fallas o disconformidad anotadas en las normas legales señaladas; que, en este orden el artículo 21 señala el procedimiento para el ejercicio de la garantía por parte del consumidor y los deberes que al efecto se le imponen a los proveedores, sean vendedores, fabricantes o importadores, siendo especialmente relevante en la especie, lo dispuesto en el inciso 6 del artículo 21 que señala: "*El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello*".

QUINTO: Que, en mérito de lo señalado precedentemente y teniendo presente que la parte denunciada admite haber derivado al consumidor para el ejercicio de la garantía legal a un local distinto de aquel en que se

efectuó la venta, indicándole que debía llevar el equipo hasta un servicio técnico Samsung, se concluye que Alimentos La Creme Ltda. ha incurrido en infracción a lo dispuesto en el inciso 6 del artículo 21 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no permitir al consumidor denunciante ejercer la garantía legal por desperfectos presentados en el equipo de teléfono celular Samsung Galaxy S5 en el mismo local en que se efectuó la venta, como correspondería en este caso de acuerdo a la norma legal señalada.

SEXTO: Que, en virtud de lo declarado en los motivos anteriores, es procedente acoger la denuncia de fs.3 interpuesta por don Matías Riesco Vicuña en contra de Alimentos La Creme Ltda. por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 21 inciso 6 de la Ley N° 19.496.

b) En cuanto a lo civil :

SÉPTIMO: Que, la parte de don Matías Riesco Vicuña interpuso demanda civil fundada en que la infracción cometida por Alimentos La Creme Ltda. le ocasionó daño directo por la suma de \$ 582.480.- correspondiente al monto del equipo celular Samsung Galaxy S5 que funcionaba de manera deficiente y sus accesorios, y daño moral estimable en la suma de \$1.920.000.-.

OCTAVO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: "*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.*"; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

NOVENO: Que, no obstante lo anterior se estima que en autos no ha resultado acreditado el daño directo, puesto que el actor no acreditó la falla o deficiencia del teléfono celular que le impedía su correcto uso y que ésta obedeciera a un defecto de fabrica, debiendo en consecuencia rechazarse la indemnización solicitada por dicho concepto.

DÉCIMO: Que, en relación al daño moral, se estima que la infracción en que incurrió la parte demandada, provocó aflicción en el actor al ver frustradas sus expectativas, al encontrarse en la imposibilidad de ejercer

la garantía legal del producto en la forma en que lo dispone la Ley, alterando su tranquilidad al ver vulnerados sus derechos a este respecto, ponderándose dicho daño en la suma de \$ 200.000.-

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimientos y 19.496, sobre Protección a los derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge con la denuncia de fs.3 y se condena a **Alimentos La Creme Ltda.** representada legalmente por don **Guillermo Alejandro Armando Prieto Moreno** a pagar una multa equivalente a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs. 3 y se condena a **Alimentos La Creme Ltda.** representada legalmente por don **Guillermo Alejandro Armando Prieto Moreno** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 200.000.- por concepto de daño moral, más los intereses corrientes para operaciones no reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

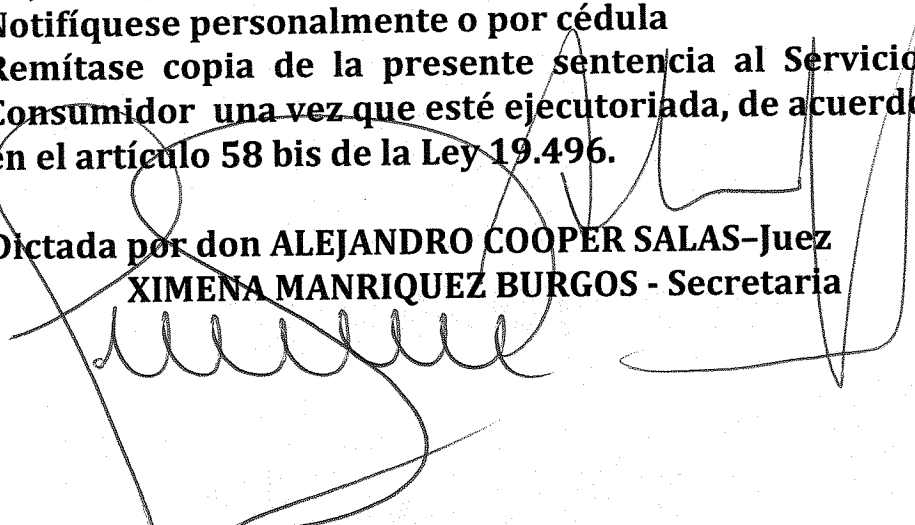
Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante de la sociedad infractora por el término legal sino pagare la multa impuesta por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS-Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria



52
cinco y tres

Santiago, dieciséis de abril de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su motivo décimo, que se elimina.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que en cuanto a la parte infraccional, los argumentos expuestos por el recurrente no logran desvirtuar, en concepto de estos jueces, los fundamentos tenidos en consideración por el sentenciador a quo para resolver de la forma en que lo hizo, motivo por el cual se confirmará la sentencia en esta parte.

SEGUNDO: Que en cuanto a la demanda civil del primer otrosí de fojas 3, complementada a fojas 9, el actor ha solicitado que se le indemnizen los siguientes perjuicios: a) \$582.480.- a título de daño emergente; y, b) \$1.920.000.- por concepto de daño moral.

TERCERO: Que, en lo tocante al daño emergente, éste será denegado, toda vez que como lo concluyó el sentenciador, el actor no acreditó la falla o deficiencia del teléfono celular que le impedía su correcto uso.

CUARTO: Que, en lo relativo al daño moral, éste se desechará, por dos motivos: el primero, porque el actor no rindió prueba alguna tendiente a demostrar que ha sufrido un daño extrapatrimonial que haya afectado su esfera íntima; y segundo, porque la eventual falla de un aparato celular, por regla general, sólo produce una lesión patrimonial, de modo que indemnizar un pretendido perjuicio espiritual compuesto por íntimos sentimientos, no resulta sino un enriquecimiento sin causa.

QUINTO: Que en cuanto al pago de las costas, al no haber resultado totalmente vencida la demandada, se le eximirá a esa parte de su pago.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, **SE REVOCA** la sentencia de seis de enero de dos mil quince, escrita a fojas 31, en aquella parte que acogió la acción de indemnización por daño moral y condenó a la demandada a pagar al actor, por este concepto, la suma de \$200.000.- y al pago de las costas y, en su lugar, se decide que la demanda civil del primer otrosí de fojas 3, complementada a fojas 9, en este extremo, **queda rechazada** y que se exige a la demandada del pago de las costas, debiendo cada parte soportar las suyas.

SE CONFIRMA en lo demás, la aludida sentencia.

El juez a quo deberá dar cumplimiento al artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Redacción del abogado integrante Sr. Asenjo.

Regístrese y devuélvase.

15/04/15