

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL



65.084/AA

Cerrillos, veintiuno de Noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes **CLAUDIA ANDREA PÉREZ CÁCERES**, empleada pública, domiciliada en calle San Francisco N° 7267, comuna de La Cisterna, interpuso querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **ALM INGENIERÍA S.A. (ZMART Z)**, representada por don Ignacio León Urrutia, domiciliados en calle Jorge Washington N° 483, de la comuna de Ñuñoa; y, también presentó demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma sociedad de ingeniería, solicitando por concepto de daño emergente y daño moral la suma de \$440.980 pesos, más intereses, reajustes y costas.

Fundó su presentación señalando que adquirió a la querrelada una consola Nintendo 3DS XL, y **al tercer día de uso presentó una línea horizontal y 4 líneas verticales en pantalla**, siendo entregada en la tienda para ser enviada al servicio técnico el 25 de febrero de 2017, donde previa revisión verificaron que no tenía daños de golpes. Que luego, al serle devuelta el 17 de marzo del mismo año, indicó que la consola la recibió en peores condiciones, por lo que, la empresa habría decidido enviarla nuevamente a dicho servicio, siéndole devuelta el 6 de abril con rechazo de la garantía por mala manipulación, según el informe técnico.

Sostuvo la actora que existió un daño evidente en su equipo, luego de haber sido manipulado en el taller de la empresa, pues el producto lo entregó con un solo problema, una línea horizontal, que podría haber sido considerada una falla de fábrica, considerando el uso de la consola de tan sólo 3 días, sin embargo, le fue devuelta por el proveedor con un 25% de la pantalla de color negro. Que de acuerdo con lo expuesto sostuvo que la empresa infringió lo dispuesto en los artículos 20 letra c) y 23 de la Ley N° 19.496, del Consumidor.

A fojas 16 consta haberse notificado la querrela y demanda.

SEGUNDO: Que a fojas 39 y 40 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de las partes, en cuya oportunidad la querrelada contestó por medio de un escrito que acompañó a fojas 18 y siguientes.

En efecto, doña María José García Zaldainena, abogado, en representación

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

judicial de "ALM INGENIERIA S.A.", ambas domiciliadas en Callao N° 2970, oficina 1105, Las Condes, contestando la querella expuso que efectivamente la actora compró a su representada una consola de juegos New 3ds xl red, número de serie qw122542426, la que luego habría sido recepcionada en la tienda conforme a un reclamo de la compradora, quien sostuvo que el bien habría presentado un desperfecto, por lo que, en concordancia con el protocolo de la empresa fue enviado a taller

Que el 9 de marzo de 2017, el servicio emitió el informe señalando expresamente: *"Equipo fue revisado por el servicio técnico comprobándose que presenta daño físico en la pantalla provocado por mal uso de terceros, esto infringe las normas de uso de Nintendo, por lo que lamentablemente es anulada la garantía y no corresponde una reparación"*. Indicó la querellada que conforme a lo expuesto, a su juicio no se cumplirían en la especie los requisitos para hacer procedente la aplicación del artículo 20 de la Ley N° 19.496, pues el bien se habría dañado por mal uso, sin que el desperfecto haya tenido origen en su fabricación o elaboración, y por ello pide el rechazo de la querella, con costas.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

TERCERO: Que teniendo en consideración el texto de la querella y su contestación, es posible precisar que no hay controversia acerca de la adquisición por parte de la usuaria de una consola de juegos Nintendo a la empresa de ingeniería, la que luego de unos días presentó un desperfecto.

Sin embargo, las partes controvierten sustancialmente sus dichos respecto al origen de la falla, pues la consumidora ha sostenido que **transcurridos tres días de uso, apareció una línea horizontal y 4 verticales en la pantalla**, que serían el resultado de una falla de fábrica; mientras que la contraria indicó que se trataría de una deficiente manipulación por terceros, por lo que derechamente decidió rechazar la garantía pues a su juicio no procedía reparar.

CUARTO: Que la querellante, con el fin de acreditar su versión de los hechos acompañó los siguientes documentos: (1) boleta electrónica N° 1403500 de 16 de febrero de 2017, que da cuenta de la compra de un Nintendo por \$209.990 pesos a la querellada, la que rola a fojas 5; (2) a fojas 6 el documento titulado como "Ingreso Garantía" recepcionado por el servicio de garantías de Zmart el 25 de febrero de 2017, donde se describe *"Jueves 23 comienza a mostrar línea horizontal verde, después comienza a tener líneas verticales de varios colores, sin sufrir ningún previo golpe. Consola abierta el 20 de febrero. Se revisa en tienda que no tenga ningún golpe"*

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

previo, solo manchas de uso en la carcasa"; (3) a fojas 7 y 8 el informe técnico emitido por JVLAT el 9 de marzo de 2017, donde se señala que el "Equipo fue revisado por el servicio técnico, comprobándose que presenta daño físico en la pantalla provocado por mal uso de terceros, esto infringe las normas de uso de Nintendo, por lo que lamentablemente es anulada la garantía y no corresponde una reparación"; y, (4) a fojas 9 el "Ingreso Garantía" emitido por Zmart a nombre de la querellante, de fecha 17 de marzo de 2017, donde se describe "Producto llega de primer servicio de garantía, cliente menciona y se verifica en tienda que la pantalla que se había enviado para revisión, llegó en peores condiciones en las cuales se envió, la cual en vez de tener una línea horizontal presenta mas y las líneas verticales son más fuertes, presentando ahora un recuadro negro que cubre aprox. 25% de la pantalla inferior".

QUINTO: Que la querellada rindió la siguiente prueba documental: (1) a fojas 22 y 23 el informe técnico emitido por Juegos de Video de Chile S.P.A. fechado el 9 de marzo de 2017, donde se señala que el "Equipo fue revisado por el servicio técnico comprobándose que presenta daño físico en la pantalla provocado por mal uso de terceros, esto infringe las normas de uso de Nintendo, por lo que lamentablemente es anulada la garantía y no corresponde una reparación"; y, (2) a fojas 24 a 38, diversos correos electrónicos entre las partes.

SEXTO: Que, especialmente cabe hacer notar el informe técnico de fojas 7 y reiterado a fojas 22, del servicio autorizado JVLAT, de 9 de marzo de 2017, que señala que la pantalla del equipo en cuestión presentó daño físico provocado por mal uso de terceros y que no corresponde a falla técnica. Luego a fojas 9, el 17 de marzo, la querellada señala que recepcionó el equipo de la usuaria en peores condiciones, esta vez se trataría, además, de la aparición de líneas verticales en la pantalla, con un recuadro negro que cubría aproximadamente el 25% de su parte inferior, no atribuible a falla técnica.

SEPTIMO: Que, los demás documentos acompañados por la querellante, a juicio de este sentenciador no permiten concluir que el desperfecto del Nintendo se habría producido por alguna falla de carácter técnica.

OCTAVO: Que de conformidad con lo argumentado en los considerandos anteriores no es posible establecer - fuera de toda duda razonable - cuál fue la causa u origen del desperfecto o falla que afectó a la consola de la querellante, por cuya razón se procederá a su rechazo. Que, asimismo y consecuentemente, se desestimará la demanda del primer otrosí de fojas 1, por carecer de fundamento infraccional.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Por estas consideraciones, y teniendo presente lo dispuesto en las leyes N°s 15.231, 18.287 y 19.496 y artículo 1698 del Código Civil, se resuelve:

- A) *Que se rechaza la querrela presentada en lo principal del escrito de fojas 1.*
- B) *Que asimismo, se rechaza la demanda del primer otrosí del mismo escrito.*
- C) *Que no se condena en costas a la parte querellante, por estimarse que tuvo motivo plausible para litigar.*

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFIQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

REMITASE AL SERNAC COPIA AUTORIZADA DE ESTE FALLO UNA VEZ QUE SE ENCUENTRE EJECUTORIADO, COMO LO ORDENA EL ARTICULO 58 BIS DE LA LEY 19.496.

Rol 65.084/AA

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSE CORREA GONZALEZ.

AUTORIZA DON HERNAN TRIVIÑO VASQUEZ, SECRETARIO ABOGADO.

