



61.037/AA

Cerrillos, ocho de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 don **LUIS HUMBERTO FORLIVESI MERY**, cajero, domiciliado en calle Volcán Maipo N° 306, comuna de Maipú, interpuso querrela infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, empresa representada por don GUSTAVO CAMPOS, ambos con domicilio en Américo Vespucio N° 1501, local 1/2/3, de esta comuna, y también presentó demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma sociedad, para que sea condenada a pagarle la suma de \$334.690 pesos por daño emergente y \$100.000 pesos a título de daño moral, más el reajuste, intereses, y costas.

Fundó su presentación señalando que el día 13 de febrero de 2016 compró un celular marca "Samsung Galaxy S5 New Edition" SM-G903 M/DS, el que tiene como característica ser a prueba de agua. Sostuvo que el día 20 de agosto en su casa, lo sumergió en un plato con agua, después de lo cual, el celular no funcionó más. Agregó que esto era imposible que ocurriera porque el teléfono estaba bien sellado y permitía ser sumergido, tal como lo describe su publicidad y características, por las que precisamente lo compró. Indicó que la querellada se ha negado a aceptar la devolución del producto, o en su caso, a la restitución del dinero que pagó por el celular, o su cambio por otro. Que, a fojas 10 consta haberse notificado la querrela y demanda.

SEGUNDO: Que, a fojas 76 y 77 consta que se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, en cuya oportunidad la querellada debidamente representada por el abogado don **Felipe Savron Carrasco**, domiciliados en calle **Moneda N° 920, oficina N° 508**, comuna de Santiago, contestó por escrito a fojas 72 y siguientes, solicitando el rechazo de las acciones, con costas, y exponiendo que el actor adquirió un teléfono celular Samsung Galaxy S5, que según él tendría la característica de ser "sumergible", sometiéndolo a un ensayo casero e improvisado para probar esa supuesta propiedad. Que, luego el

celular dejó de funcionar, hecho que el querellante lo atribuye a una falla del aparato.

Al respecto, el proveedor indicó que la falla del celular no le es imputable, en atención a que se debió a un mal uso dado por el consumidor, pues el teléfono en cuestión no es sumergible, ni está preparado para funcionar bajo el agua, salvo en ciertas circunstancias, en tanto que el mismo manual del usuario, que acompañó a fojas 18 a 71, señala que precisamente no debe sumergirse el dispositivo. Sostuvo que la característica del aparato es ser resistente al agua, significando la palabra resistir, según el diccionario de la Real Academia Española, tolerar o aguantar. Es decir, que en la situación de que el teléfono se expusiere a algún líquido, bajo ciertas circunstancias y con los debidos cuidados y precauciones, podría tolerarlo, continuando su funcionamiento en forma normal, por ejemplo, en caso de que accidentalmente se le derramara algún líquido encima. En este sentido, agregó, que para someterlo a esta prueba casera, el actor sumergió el producto en agua por un tiempo prolongado, situación que expresamente el manual del usuario señala que podría dañar en forma definitiva el teléfono. En consecuencia, indicó que en el caso de autos a su juicio se estaría en presencia de la exclusión legal del artículo 21 de la Ley N° 19.496, el que establece que los derechos contemplados en los artículos 19 y 20 deberán hacerse efectivos ante el vendedor dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

Que, en cuanto a lo señalado en el manual del usuario, sostuvo que allí se establecen una serie de nociones básicas para el mantenimiento de la resistencia al agua y polvo, indicando dicho documento que el dispositivo podría dañarse si el agua o el polvo ingresan a él y que para evitar esto, no se debe sumergir en el agua a más de un metro o por un tiempo prolongado, ni en agua en movimiento, y que el usuario debe precaver que todos los sellos y protecciones se encuentren bien puestos.

Indicó también, que al fallar el dispositivo, lo primero que hizo el querellante fue dirigirse a la tienda París a exigir el cambio del producto, sin solicitar primero, que este fuera revisado por un Servicio Técnico habilitado, para efectos de identificar el origen del desperfecto y determinar la causa que lo provocó, ya sea una falla de fábrica, como sostuvo el actor, o un mal uso del aparato de parte del consumidor.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que el usuario ha declarado que el 13 de febrero de 2016, compró a Cencosud un celular que a su juicio tendría como característica ser a prueba de agua y sumergible. Que, sin embargo, el día 20 de agosto en su casa lo sumergió en un plato con agua, no funcionando posteriormente. Que por su parte, la querellada ha expuesto que el teléfono celular no posee la característica que le adjudica el usuario, esto es, de ser sumergible, ni está preparado para funcionar en ciertas condiciones bajo el agua, lo que estaría indicado en el manual del usuario que acompañó a fojas 18 y siguientes. Que, contrariamente a lo señalado por el consumidor, la querellada explicó que la característica del celular es ser resistente al agua, lo que significa que puede tolerarla o aguantarla bajo algunas condiciones y con los debidos resguardos, por ejemplo, en caso de que accidentalmente se le derramara algún líquido encima.

Que en razón del mal uso dado por el propio actor al teléfono móvil, estima que no procedería el amparo de los derechos conferidos en los artículos 19 y 20 de la Ley N° 19.496.

CUARTO: Que, el querellante acompañó prueba documental consistente en: **(1)** boleta electrónica N° 541914963 emitida por Cencosud el 13 de febrero de 2016, donde consta la compra del celular por la suma de \$299.000 pesos, la que rola a fojas 5; y, **(2)** comprobante de venta con tarjeta Mastercard Cencosud el 13 de febrero de 2016, donde se advierte que la compra del celular la realizó en 5 cuotas de \$66.938 cada una, documento que rola a fojas 6.

QUINTO: Que, la querellada acompañó a fojas 18 a 71, el manual del usuario que regula el uso del teléfono celular que adquirió el consumidor, el que previene en su página N° 5 lo siguiente: *"Mantenimiento de la resistencia al agua y al polvo. El dispositivo podría dañarse si el agua o el polvo ingresan a él. Siga estas sugerencias cuidadosamente para evitar daños en el dispositivo y mantener la resistencia al polvo y al agua. No sumerja el dispositivo en el agua a más de 1 metro de profundidad ni lo mantenga sumergido durante más de 30 minutos. Asegúrese de que la tapa posterior esté bien cerrada. Si no lo está, podría no proporcionar una buena protección contra el agua y el polvo. No sumerja el dispositivo en el agua durante mucho tiempo. No esponga el dispositivo al agua en movimiento con fuerza, como el agua de una corriente, las olas del mar o una cascada...Si*

*ha sumergido el dispositivo en el agua, o si el micrófono o el altavoz están mojados, el sonido podría no escucharse claramente durante las llamadas. Asegúrese de que el micrófono y el altavoz estén limpios y secos limpiándolos con un paño seco. El diseño resistente al agua del dispositivo podría provocar que vibre levemente en ciertas condiciones...El dispositivo fue sometido a pruebas en un ambiente controlado, y se ha demostrado que es resistente al agua y al polvo en situaciones específicas...".*

SEXTO: El señor Forlivesi Mery acompañó a fojas 83 un informe técnico del celular Galaxy S5, efectuado el 31 de agosto de 2016, en el que se describe que la pantalla no enciende, y que se rechaza la garantía por existir sulfato en el interior del equipo.

SÉPTIMO: Que, a fojas 81 el querellante absolvió las posiciones que acompañó la contraria, las que no adicionan elementos nuevos que modifiquen la controversia planteada, razón por la que este tribunal no se referirá a ellas. Que, además de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la ley N° 18.287, este resolutor apreciará los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debiendo analizarse - de ser necesario - la absolución de posiciones rendida al tenor de esa disposición.

OCTAVO: Que, a fojas 77 Cencosud solicitó que se citara a las partes a una audiencia, para efectos de percibir la prueba documental que acompañó en un medio electrónico, consistente en un video en formato CD, el que no adiciona elementos nuevos que modifiquen la controversia.

NOVENO: Que el artículo 1.698 del Código Civil dispone que *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta"*. Que atento a lo razonado, y teniendo presente que en la especie no se ha configurado la infracción denunciada, la querella no podrá prosperar, por falta de prueba.

En efecto, del tenor del manual del usuario acompañado, se debe establecer que el celular en cuestión, tiene la característica de ser resistente al agua y que podía ser sumergido en ese medio, siempre que no se superara 1 metro de profundidad, ni se mantuviese sumergido más de 30 minutos y siempre que se asegurase que la tapa posterior del celular estuviese bien cerrada. Que, no obstante las prevenciones del manual, el querellante no acreditó la forma en que manipuló el producto en el agua, cuál fue el origen de la falla que éste presentó, si su origen se debió a una falla de fábrica o a otra causa imputable al proveedor. Que en

XI

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

consecuencia, no se logró acreditar la existencia de los presupuestos de los artículos 20 y 12 de la ley N° 19.496.

B) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

DÉCIMO: Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores se rechazará la demanda, por no haberse acreditado la existencia de una infracción de la cual derivar su procedencia.

*Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las leyes 18.287, 15.231 y N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:*

*Que se rechazan tanto la querrela como la demanda civil, según se razonó fundadamente en los motivos de esta sentencia, sin costas, por estimarse que el actor tuvo motivo plausible para litigar.*

**ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.**

**REMITASE POR EL SEÑOR SECRETARIO AL SERNAC COPIA AUTORIZADA, UNA VEZ QUE ESTA SENTENCIA SE ENCUENTRE EJECUTORIADA, COMO LO ORDENA EL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496.**

**Rol 61.037/AA**

**DICTADA POR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ, JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZA DON HERNAN TRIVIÑO VASQUEZ, SECRETARIO ABOGADO.**