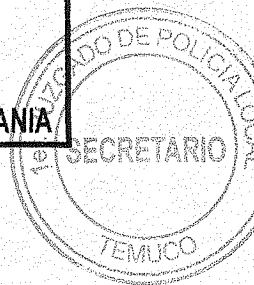


30 DIC. 2015

REGION DE LA ARAUCANIA



Temuco, veinticuatro de septiembre de dos mil catorce -

VISTOS.-

A fojas 4 y siguientes corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **GLORIA MUÑOZ INOSTROZA**, dueña de casa, domiciliada en Temuco, calle Manuel Gandarilla N° 585, en contra del proveedor **RIPLEY TEMUCO CENTRO**, representada por don **GERARDO CASTILLO**, ambos domiciliados en Temuco, calle Arturo Prat N° 656.

A fojas 15 doña **GLORIA MUÑOZ INOSTROZA** designa abogado patrocinante a don **RODRIGO ARTURO CORTÉS CARRASCO**, a quien confiere poder conjuntamente con don **FELIPE ANDRÉS GALLARDO GUEVARA**.

A fojas 20 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, el que se lleva a efecto con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil doña **GLORIA MUÑOZ INOSTROZA**, asistida por su apoderado don **FELIPE GALLARDO GUEVARA** y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.

A fojas 24 don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ**, abogado, asume patrocinio y poder en autos, en virtud de mandato judicial que a fojas 22 y 23, delegando a su vez el poder en el abogado **RODRIGO GÓMEZ ANDEREYA**.

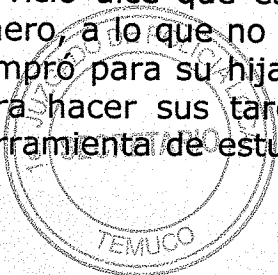
A fojas 33 don **GERARDO CASTILLO RAMÍREZ**, en representación de la querellada y demandada evacúa descargos.

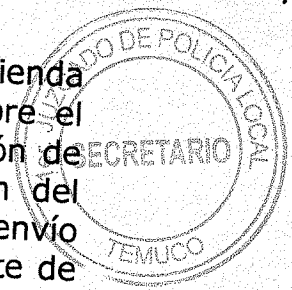
A fojas 36 corre acta de exhibición del computador objeto de autos.

A fojas 40 se lleva a efecto audiencia de conciliación, la que no se produce.

CONSIDERANDO**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

1.- Que a fojas 4 y siguientes corre querella infraccional deducida por doña **GLORIA MUÑOZ INOSTROZA**, en contra del proveedor **RIPLEY TEMUCO CENTRO**, representada por don **GERARDO CASTILLO**, todos individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: que con fecha 6 de diciembre de 2013 efectuó la compra de un Notebook, marca Acer, en la casa comercial querellada, por un valor de \$179.990; que transcurrido un escaso lapso de uso adecuado y cuidadoso, el computador comenzó a presentar evidentes fallas o deficiencias de fabricación u origen, puesto que sin motivo o intervención alguna, el notebook andaba muy lento, quedándose pegado, por lo que fue llevado a la tienda, donde lo revisó el técnico de ellos; que le dijo que estaría para el otro día, oportunidad en que lo fue a buscar y aparentemente quedó bien; que al usarlo nuevamente presentó las mismas fallas y ya no tenía ningún programa, por lo que nuevamente es llevado a la tienda, donde lo deja; que la llaman para ir a buscarlo, va y nuevamente vuelve a presentar las mismas fallas, lo que la hace ir a la tienda y exigir su garantía como consumidor haciendo uso de la garantía 3 por 3, exigiendo la devolución del dinero y otra solución, pero solamente se le dijo que tenían que mandarlo a Santiago al servicio técnico de la marca, trámite que demoraría más de un mes y si el servicio dice que es falla del equipo, sólo ahí le hacen devolución del dinero, a lo que no accedió, porque era mucho tiempo; que el equipo lo compró para su hija, quien estudia y tiene que andar en ciber pagando para hacer sus tareas, trabajos y todo ya que el computador es su herramienta de estudio y no sólo de ella, sino que también de su hijo y



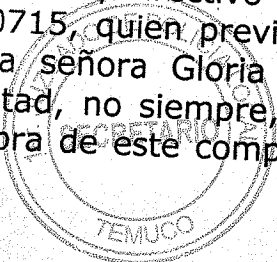


de ella. Señala que frente a su requerimiento, el encargado de la tienda querellada admitió la evidente falla de fabricación, pero por sobre el texto expreso de las disposiciones legales que regulan la institución de la garantía legal, ante su opción por el cambio o la devolución del dinero, pretendió imponer como única alternativa de solución el envío del equipo a servicio técnico de Santiago. Hace presente que aparte de los tres meses el equipo tiene un año de garantía. Alega que la contraparte la despoja de un derecho consagrado en la ley, esto es, la facultad exclusiva para optar que la entrega de la garantía legal y en definitiva no satisface el menoscabo que se le ha producido por la venta de un bien defectuoso. Señala que jamás se le dio un uso inadecuado al equipo, que incluso apenas fue utilizado, por lo que su falla se debe a la mala calidad con que fue fabricado. Por todas esas circunstancias, con fecha 18 de febrero de 2014, fecha en la que el producto sólo tiene poco más de un mes desde su compra, interpuso reclamo administrativo ante el Servicio Nacional del Consumidor Región de La Araucanía, instancia ante la que la empresa querellada no ha evacuado respuesta alguna. En cuanto al derecho señala que la conducta del proveedor ha significado una infracción al artículo 23 y 20 de la ley 19.496, por lo que solicita se condene al infractor al máximo de las multas, con costas.

2.- Que a fojas 33 don **GERARDO CASTILLO RAMÍREZ**, en representación de la querellada evacúa descargos a la querella, señala que la presente causa se origina producto de la compra por parte de doña Gloria Muñoz Inostroza, de un notebook marca Hacer, modelo V5-131, el día 6 de diciembre de 2013; que con fecha 27 de diciembre de 2013, el equipo y cargador del mismo ingresan a vector de la tienda comercial, con descripción indicada por la cliente acerca del mismo "**se pega, funciona lento**"; que el equipo es revisado en vector por parte de don Rodolfo Ignacio Kinderman; que conforme información recabada en vector, el equipo fue revisado en dos oportunidades, con fecha 27 de diciembre de 2013, siendo las 16:03 horas, se restauró para generar mayor espacio. Señala que el equipo que fue adquirido por la cliente posee un equipamiento básico, lo que trae como consecuencia que siempre generará problemas de capacidad, lo que no significa que el equipo esté fallado; que una vez restaurado, mediante requerimiento se deja expresa constancia de producto entregado al cliente en calidad de "reparado".

3.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 1, consistente en Boleta extendida por la tienda Ripley, en que consta la compra del notebook, nro. 080057, de fecha 6 de diciembre de 2013; **b)** a fojas 2, formulario único de atención de público ante el Sernac, en el que consta el reclamo N° de caso 7442920, fecha de ingreso 18 de febrero de 2014; **c)** a fojas 3, respuesta de Ripley respecto del reclamo, oficio N° 7442920 de fecha 18 de febrero de 2014; **d)** acompaña, además, a fojas 19, boleta original de la copia antes mencionada.

4.- Que la parte querellante rinde prueba testimonial mediante la declaración a fojas 20 de don **SERGIO ARMANDO CEBALLOS CORSSI**, C.N.I. N° 6.980.398-9, 57 años, divorciado, estudios superiores, directivo docente, domiciliado en Temuco, calle Arcalafquén N° 0715, quien previamente juramentado expone: que es un conocido de la señora Gloria desde hace algún tiempo, que han tenido una amistad, no siempre, pero tienen contacto; que ella le comentó de la compra de este computador y que le había salido fallado; que lo había



45-

mandado en 2 ó 3 oportunidades al Servicio Técnico de Ripley y que le salía mal no más. Señala que un día le dijo que se lo mostrara para ver si lo podía ver; que no es técnico ni informático, pero en su labor docente siempre trabaja con computadores; que lo quiso hacer funcionar y no tenía, ni funciones básicas, se encendía y se apagaba, y no había forma de conectarse, se apagaba. Señala que le dijo que viera que Ripley se lo cambiara, ella dijo que no se lo cambiaban, que todo era puro trámite y que hasta el día de hoy no tiene solución.

5.- Que a fojas 36 corre acta de exhibición del producto objeto de autos, en la que se consigna que el computador se encuentra en buen estado, también su cable y su enchufe: que se procede a enchufar y encender el computador, el que se encendió y luego de un par de segundos se apagó; que se realiza un nuevo intento, el computador se enciende y al cabo de unos segundos aparece en la pantalla la siguiente leyenda: "no bootable device hit any key" y enseguida se apaga; que se enciende por tercera vez y sucede lo mismo.

6.- Que atendido el mérito de autos se encuentra establecido y no controvertido: **a)** que la querellante compró en la tienda querellada, el 6 de diciembre de 2013, un notebook, marca Hacer, en la cantidad de \$179.990; **b)** que el equipo fue ingresado en dos oportunidades para revisión técnica en la Tienda querellada; no solucionándose la falla, la que fue constatada por el mismo Tribunal en la exhibición del equipo de fojas 36, de donde aparece que al no realizar la función mínima de encendido.

Así, aparece establecido que el equipo no se encuentra apto para su uso, desde que no efectúa debidamente sus funciones básicas, partiendo por el encendido.

7.- Que el artículo 20 de la ley 19.496 señala: "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: **a)** Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes; **b)** Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; **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; **d)** Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; **e)** Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente; **f)** Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; **g)** Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

46 -
e
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

Por su parte, el artículo 23 de la ley 19.496 establece que *"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"*.

8.- En el caso de marras, el artículo 20 permite sobradamente a la consumidora querellante ejercer ese derecho de garantía, estimando esta juzgadora que pudo hacerlo, conforme los antecedentes fácticos no controvertidos, invocando las **letras c) y también la letra **e)**, después que tuvo que llevarlo por segunda vez a reparación. Recordemos que la letra c) señala que la garantía puede hacerse valer **"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"**.**

Por su parte, la letra e) señala, **"Cuando después de la primera vez de haberse hecho correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma..."**.

9.- Que de la manera relacionada y analizando los antecedentes y pruebas de autos de acuerdo a la reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha logrado convicción en orden a que el proveedor querellado incumplió con la garantía legal, constitutiva de un derecho irrenunciable del consumidor, sin tener fundamento plausible, por lo que será condenado de la manera que se indicará.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

10.- Que a fojas 7 y siguientes doña GLORIA MUÑOZ INOSTROZA, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Establecimiento Comercial Ripley Temuco Centro, representada por don Gerardo Castillo, todos individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: en cuanto a los hechos da por expresamente reproducidos los señalados en la querella de autos. Señala que los hechos referidos constituyen una infracción a la ley 19.496, y además le han causado considerable perjuicio; que el ordenamiento tutelar de los consumidores describe una salida expedita a ese tipo de conflictos, otorgando al consumidor la facultad irrenunciable de optar por alguna de las alternativas de la garantía legal, a lo que debe agregarse todos los malos ratos y molestias que se han debido soportar por la actitud asumida por la tienda querellada. En cuanto al derecho señala que el artículo 3, letra e), en relación a lo dispuesto en los artículos 20 y 21, y especialmente el artículo 23 de la ley 19.496, le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados, los que avalúa de la siguiente manera: a) daño patrimonial, representados por el dinero perdido, ascienden a la cantidad de \$179.990, por concepto del precio mal pagado por el notebook defectuoso; b) daño moral: representado por las molestias y

47

sufrimientos que estos hechos le han significado, avaluados en la cantidad de \$1.320.010, con costas.

11.- Que el artículo 3 de la Ley 19.496, señala que es derecho básico del consumidor *"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"*.

Por su parte, el propio artículo 20 establece el derecho que en caso de infracción a esta norma tiene el consumidor a reclamar por los daños y perjuicios que su inobservancia le ha provocado.

12.- Que conforme el mérito de los antecedentes, se accederá a resarcir el daño material directo, consistente en el valor de adquisición del bien objeto de la negación de garantía, suma que no está controvertida y que contiene la boleta de fojas 19, que emana de la propia parte en contra de la que se hace valer, no objetada. Así se accederá a resarcir el precio del bien objeto del contrato, pues es un derecho absoluto del consumidor, al darse alguno de los supuestos del artículo 20, como ha ocurrido en la especie.

Se accederá así a indemnizar por esta partida la cantidad de \$179.990, debiendo restituirse el computador objeto del contrato enterada esta suma.

13.- Que en cuanto al daño moral, que la demandante hace consistir en las molestias y sufrimientos que estos hechos le han significado, debe indicarse por la juzgadora que el desconocimiento por parte del proveedor demandado de un derecho legal a la consumidora afectada, imponiéndole cargas contrarias al ordenamiento jurídico, importa un abuso de la posición dominante que tiene en la relación de consumo. Este comportamiento, no puede sino producir frustración en el cliente, que ve burlado un derecho que se expresa como baluarte y garantía indiscutida del derecho del consumo, privándole de las expectativas que ello significa, lo que se estima es constitutivo de un daño extrapatrimonial que se fijará prudencialmente, atento el mérito de los antecedentes, en la suma de \$ 500.000.-

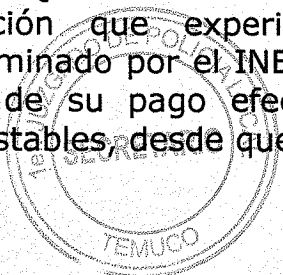
Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 41 y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos, 7, 9, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287. SE DECLARA:

1.- QUE HA LUGAR a la querella infraccional intentada en contra del **ESTABLECIMIENTO COMERCIAL RIPLEY**, que ha comparecido en autos como **COMERCIAL ECCSA S.A.**, condenándose a este proveedor como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de 25 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, con costas;

2.- QUE HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por doña **GLORIA MUÑOZ INOSTROZA**, en contra del Establecimiento Comercial Ripley, que ha comparecido en autos como Comercial Eccsa S.A., condenándose a este proveedor al pago de la suma de \$ 679.990, con costas;

3.- Que el computador objeto del contrato quedará a disposición del proveedor querellado, en la oportunidad que se determine en la etapa de cumplimiento del fallo;

4.- Que las sumas ordenadas pagar serán reajustadas conforme la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el INE, entre la fecha de la notificación de la demanda y la de su pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.



Cuarenta y ocho
48

Anótese notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 228.434

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de
Policía Local de Temuco.



Setenta y siete - 77



Temuco, veintiuno de septiembre de dos mil quince.-
Por recibidos los antecedentes.
Cúmplase.-
Rol N° 228.434-J

Proveyó doña RADY VENEGAS POBLER, Juez Titular del Primer Juzgado de
Policía Local de Temuco. Autoriza ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS, Secretaria
Titular.-

SCRH

TEMUCO 22. 09. 2015
NOTIFIQUE A DON Pablo Giacomozzi
A.
LA RESOLUCION DE FOJAS 77
Y REMITI CARTA CERTIFICADA.

SECRETARIO

TEMUCO 22. 09. 2015 -
NOTIFIQUE A DON Ivonne Prieto
Ulloa
LA RESOLUCION DE FOJAS 77
Y REMITI CARTA CERTIFICADA.

SECRETARIO



CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, treinta de diciembre de dos mil quince.-

SOLEDAD NEIRA RUIZ
SECRETARIA (S)

