

Providencia, a catorce de julio de dos mil quince

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 12 por **MARÍA CECILIA MULLER SÁEZ**, profesora, domiciliada en Los Monjes N° 11.940, comuna de Las Condes, contra **FALABELLA COSTANERA CENTER**, representada por el gerente de tienda Rodrigo Skármeta M., domiciliados en Av. Andrés Bello N° 2461, comuna de Providencia, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el día 18 de mayo de 2013, adquirió en Falabella un teléfono celular marca Apple, modelo iPhone 4S de 16 GB, de color negro, con un periodo de garantía de 1 año, desde la fecha de la compra.

Señala que el aparato dejó de funcionar el 14 de marzo de 2014, y como se encontraba dentro del período de garantía, lo llevó a la tienda donde lo compró para que fuera reparado, ante lo cual el funcionario que la atendió, le respondió que sólo sería reparado, no le darían un equipo nuevo, y que lo debía llevar directamente a Anovo- Andes- Movistar, ya que Falabella sólo tiene una concesión de punto de venta.

El equipo ingresó al taller mediante orden de servicio OT 1142753175, el día 14 de marzo de 2014, transcurrido un tiempo, retiró el equipo del servicio técnico, el cual informó que tenía daño irreparable por golpe, lo que no es cubierto por la garantía. Como el informe no indicaba diagnóstico alguno, acudió nuevamente a Falabella y solicitó un nuevo informe al servicio técnico, con el fin que indicara que pieza o parte era la que estaba dañada irreparablemente, y el 12 de abril de 2014 le entregaron el segundo informe, N° 1142882745, el que copiaba el contenido del anterior.

Finalmente señala que el informe del servicio técnico falta a la verdad porque el equipo no tiene ningún golpe.

Enuncia que Falabella Costanera Center ha infringido los artículos 20, 21, 22, 28 y 33 de la Ley 19.496, solicitando se condene a la denunciada al



máximo de las sanciones establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 12 por **MARÍA CECILIA MULLER SÁEZ** contra **FALABELLA COSTANERA CENTER**, antes individualizadas, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a los montos solicita la suma de \$ 450.000 (cuatrocientos cincuenta mil pesos) por concepto de daño emergente, \$ 250.000 (doscientos cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

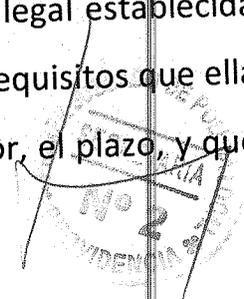
### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

#### **EN LO INFRACCIONAL**

1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 35 y 36 con la asistencia de todas las partes.

La parte de Falabella contestó por escrito a fojas 25 y siguientes, señalando básicamente:

- Que niega todos los hechos expuestos en el libelo, tanto en lo infraccional como en lo civil, siendo la actora quien deberá acreditar los hechos que configuran los presupuestos.
- Para que un proveedor esté obligado a garantizar en determinado producto, no basta con que exista alegación del consumidor de la existencia de una falla, sino que la misma debe certificarse por el servicio técnico autorizado, además debe constar que dicha falla se debe a un defecto de fabricación del producto o mala calidad de sus piezas.
- Para que se acredite la supuesta infracción por no dar cumplimiento a la garantía general, debe la actora acreditar que Falabella, no quiso o no dio cumplimiento debiendo hacerlo, ante lo cual tal como reconoce la consumidora, el proveedor envió al servicio técnico autorizado el celular, para el análisis técnico del producto.
- Para que el proveedor sea obligado a respetar la garantía legal establecida en el artículo 21, de la Ley 19.496, hay que cumplir con los requisitos que ella misma establece, tales como, tener la calidad de consumidor, el plazo, y que



el problema del producto no sea por mal manejo del consumidor. Respecto del primer requisito, la actora no ha acompañado la boleta de compra que acredite su calidad de consumidor; en cuanto al segundo requisito, el plazo, según el artículo citado, si nada se dice respecto a una garantía mayor o extendida, el plazo será de 3 meses contados desde que se haya comprado el producto, según la consumidora el producto fue adquirido con una garantía de 1 año, lo que deberá acreditar. Finalmente respecto del tercer requisito la falla se debe al mal uso del producto por parte de la consumidora.

- Que Falabella ha cumplido con las obligaciones contraídas, y que no se reparó el equipo debido a que el problema que presentó el producto, se debe al mal manejo del consumidor.

2.- Que la parte de Muller presentó, entre otros, los siguientes documentos:

- Comprobante de compra de equipo, en tienda Falabella Costanera Center, de fecha 18 de mayo de 2013, rolante a fojas 1.

- Informe de servicio técnico Movistar Anovo Andes, N° 1142753175, rolante a fojas 4.

- Comprobante de ingreso de productos a reparación N° 1-1794849304, de fecha 25 de marzo de 2014, rolante a fojas 5.

- Informe de servicio técnico Movistar Anovo Andes, N° 1142882745, rolante a fojas 7.

- Respuesta a reclamo N° 7587100, formulado ante SERNAC, emitida por Servicio Atención al Cliente Falabella, de fecha 20 de mayo de 2014, rolante a fojas 33.

3.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, y en especial la insuficiencia de la prueba rendida en autos, concluye que no se encuentran acreditados los hechos fundantes de la denuncia materia de la presente investigación, y por consiguiente, no hará lugar a ella.

**EN LO CIVIL**



4.- Que la conclusión consignada en el considerando precedente priva de fundamento la acción civil deducida en autos, razón por la cual el sentenciador deberá rechazarla.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgado de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA**

A.- Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 12 por **MARÍA CECILIA MULLER SÁEZ** contra **FALABELLA COSTANERA CENTER**, antes individualizadas, sin costas.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 12 por **MARÍA CECILIA MULLER SÁEZ** contra **FALABELLA COSTANERA CENTER**, ya individualizadas, sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL Nº 64.273-1-2014**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

