

234.646-J

REGISTRO DE SENTENCIAS

29 DIC. 2017

REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, diez de febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS.-

A fojas 1 y siguientes corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **LUIS ALBERTO SANTANDER MORALES**, casado, cédula nacional de identidad N°9.449.859-7, garzón, domiciliado en Río Tamesis N°510, Población Ernesto Langdon, de la ciudad de Temuco, en contra de Proveedor **COMERCIAL ECCSA S.A**, representado por su jefe de local don **GERARDO CASTILLO RAMIREZ**, domiciliado en Prat N°656, Temuco.

A fojas 11 y siguientes, corre modificación y ampliación de querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes.

A fojas 26 y siguientes don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ**, abogado, en representación de **COMERCIAL ECCSA S.A**, contesta querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 36 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de don **LUIS ALBERTO SANTANDER MORALES**, representado por su apoderado don **KEVIN ALBERTO RITZ PARRA** y la asistencia de la parte querellada y demandada civil **ECCSA S.A**, representada por su apoderada doña **CAROLINA BARRIENTOS SALDAÑA**.

A fojas 43, se lleva a efecto diligencia decretada a fojas 38, consistente en declaración de don **LUIS ALBERTO SANTANDER MORALES**, ya individualizado, asistido por su apoderado don **KEVIN RITZ PARRA**.

A fojas 44, se lleva a efecto audiencia de exhibición del teléfono, con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil, don **LUIS ALBERTO SANTANDER MORALES**, asistido por su apoderado don **KEVIN RITZ PARRA**.

A fojas 54 corre oficio evacuado por el Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 65 corre informe evacuado por la empresa Movistar de fecha 31 de agosto de 2016.

A fojas 79 corre audiencia de conciliación, compareciendo ambas partes y solicitando nuevo día y hora para dicha audiencia, ya que estaban en vías de llegar a un acuerdo extrajudicial.

A fojas 80 corre audiencia de conciliación, la cual no se produce por la inasistencia de una de las partes.

A fojas 82 reintegrada a sus funciones la Juez Titular, dispone pasen los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LA OBJECION DOCUMENTAL.-

1.- Que a fojas 37 la parte querellada y demandada civil representada por su apoderada doña **CAROLINA BARRIENTOS SALDAÑA**, objeta el documento acompañado en el punto 3: Carta de prestación de servicios de

Olivera y Cuervo

cartas, acompañadas en el punto 4, 5 y 6, se señala día y mes pero no se señala año, por lo tanto, a su juicio, tampoco se puede saber el año en que se solicitaron los servicios.

2.- Que a fojas 39 la parte querellante y demandante civil, representada por su apoderado don KEVIN ALBERTO RITZ PARRA, evacua el traslado conferido por el tribunal rechazando la objeción, argumentando que si bien es cierto, que el documento indicado por la contraria no presenta indicios de fecha en cuanto a su suscripción, ni en cuanto a la prestación de los servicios de su representado, éste logra dar fe en cuanto a la utilización de su teléfono celular como un medio de comunicación utilizado para efectos de fijar trabajos esporádicos como garzón. Agrega que en vista de que la prueba en materia de Ley del Consumidor se ciñe por las reglas de la sana crítica, es que estas deficiencias señalan, no restan todo valor probatorio a dichos instrumentos, en cuanto servir de base para acreditar otros hechos indicados en la demanda.

3.- Que a fojas 37 la parte querellante y demandante civil representado por su apoderado don KEVIN ALBERTO RITZ PARRA, objeta el siguiente documento: Carta emitida por Ripley, dirigida al Director Regional del Servicio nacional de Consumidor, don Edgardo Lovera, en referencia al oficio orden N° R20151312174, de fecha 17 de abril de 2015, y la fecha de la carta es 20 de abril de 2015. El querellante y demandante civil señala que en el documento acompañado en autos no se logra observar firma alguna o individualización de funcionario que represente a la empresa Ripley, sin dar fe o acreditar por tanto, que la comunicación sea efectiva, que dicho documento tampoco presenta timbre, cargo, u otro medio visible que permita acreditar que esta información fue recibida por parte del Servicio Nacional del Consumidor.

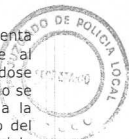
La parte querellada y demandada civil renunció al traslado.

4.- El Tribunal resolviendo las objeciones documentales precedentes, les negará lugar a ambas, por las consideraciones que siguen. En cuanto a la objeción de la querellada y demandada, debe considerarse que los antecedentes relativos a cartas o certificados sin fecha, no responden en su naturaleza a una prueba instrumental, susceptibles del imperativo de una fecha cierta. Son meros soportes documentales, cuyo valor será ponderado en su mérito por el Tribunal al momento del resolver, en conjunto con los restantes antecedentes de autos. Por su parte, y en lo que atañe a la objeción de la querellante y demandante, respecto de la misiva hecha valer por Ripley al Sernac, debe considerarse que la circunstancia de no encontrarse firmada, y demás observaciones que se le hacen, corresponden también a su verosimilitud probatoria y no a aspectos de forma que sea susceptible de exigirse para esta clase de antecedentes.

De la manera indicada, se desecharán las objeciones documentales, pues dicen relación con el valor probatorio de los antecedentes, el que debe ponderarse por el Juez al momento de resolver, sin perjuicio de estimar pertinentes las observaciones de las partes a propósito de ellas, por lo que no se les condenará en costas.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

5.- Que se ha iniciado causa Rol N°234.646-J, en virtud de querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por don **LUIS ALBERTO SANTANDER MORALES**, en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada por su jefe de local don **GERARDO CASTILLO RAMIREZ**, de fojas 1 y siguientes, la que modificó en su integridad, como aparece de su nueva presentación de fojas 11 y siguientes, fundado en que el día



cual da una suma total de \$96.480 (noventa y seis mil cuatrocientos ochenta pesos), según consta en boleta de venta N°21983496. Señala que al transcurso de una semana de uso del equipo, éste presentó fallas, apagándose de forma repentina por breves lapsos de tiempo hasta llegar a que el mismo se apagó de forma permanente. Que, producto de lo anterior, se dirigió a la multitienda donde adquirió el producto, en la cual se le realizó el cambio del equipo, sin embargo, éste nuevamente presentó fallas técnicas durándole operativo aproximadamente unos cinco a seis días, volviendo a apagarse completamente. Agrega que se presentó nuevamente en la tienda Ripley, donde lo derivaron hacia la sucursal de Movistar ubicada en Av. Alemania de la Comuna de Temuco, lugar en el cual se le indicó que dejara el producto para su revisión por un plazo de siete días hábiles, plazo en el cual se le devolvería el equipo "supuestamente reparado". Que una vez transcurrido el plazo, tienda Ripley, le solicitó el informe técnico otorgado por Movistar, quedando por tanto en su poder dicho documento, el equipo fue nuevamente llevado a Movistar donde se retuvo el teléfono por un plazo de siete días hábiles, l u e g o se le hace entrega del equipo sin el informe técnico y "supuestamente reparado". Menciona que, el equipo volvió a presentar el mismo desperfecto, apagándose de forma intempestiva, después de haber transcurrido aproximadamente dos meses y medio desde la primera vez que el equipo presentó fallas, período en el cual estuvo realizando continuamente trámites entre la multitienda Ripley y la sucursal de Movistar ubicada en Avenida Alemania. Indica que la profesión u oficio a la cual se dedica es la de garzón, que ejerce luego de su jornada laboral de forma independiente, comunicándose con los clientes a través de su teléfono celular. Producto de este desperfecto, perdió una serie de ofertas, viéndose imposibilitado de comunicarse con sus clientes. Por último, señala que perdió toda la confianza para poder comprar nuevamente con esta multitienda, e inclusive con otra tienda del mismo rubro, sintiendo desconfianza en cuanto a la calidad y atención que se brinda en este tipo de tiendas. **En cuanto al derecho**, señala que los hechos expuestos son una infracción a la ley 19.496 en especial el artículo 3°: e) 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. Agrega que la situación que en el caso en comento se ve transgredida, tomando en consideración el mal funcionamiento del producto adquirido, y la nula solución entregada en su oportunidad por parte del vendedor, hechos que generan a su persona una serie de perjuicios, en este sentido, daño emergente, lucro cesante y moral de su persona. En la misma querrella el querellante desarrolla los conceptos propios de la acción civil y agrega: **En cuanto al Daño Emergente** señala que es equivalente al valor del teléfono PP LG L50 Movistar y la garantía de reemplazo del celular por la suma de \$96.480 (noventa y seis mil cuatrocientos ochenta pesos) y de \$20.000 (veinte mil pesos) equivalente a los gastos de movilización en que incurrió para dirigirse en reiteradas ocasiones tanto a la multitienda Ripley como al servicio técnico de Movistar, lo cual da una suma total por concepto de Daño Emergente de \$116.480. **En cuanto al Lucro Cesante:** Menciona que se produce debido a que su medio de contacto con los clientes particulares es efectuado a través de su teléfono celular situación que se vio alterada debido a no contar con dicho implemento, lo cual trajo como consecuencia no poder concretar una serie de trabajos. En razón de el transcurso de tiempo sin contar con este medio de y el promedio de eventos que realiza mensualmente, este daño es equivalente a la suma de \$500.000. Por último señala en **cuanto al daño moral**, lo cual se vio manifestado en el sufrimiento y angustia provocado por las continuas molestias que ha tenido que soportar en todo el período de

protección de los derechos de los consumidores que señala "Comete infracción a las disposiciones de la ley el proveedor que en venta de un bien con la ó en la presentación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a las o deficiencias en la calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad o medida del respectivo bien o servicio", por tanto solicita se condene al infractor al máximo de la suma establecida en la Ley 19.496, con costas.

Alonso y 86

Secs



6.- Que a fojas 26 y siguientes, corre contestación de querella infraccional efectuada por el abogado don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ** en representación de **ESSA S.A** en los siguientes términos. I Antecedentes previos.- Se señala que con fecha 27 de enero del presente año, la querellante adquiere un teléfono celular en dependencias de su representada de calle Prat de la ciudad de Temuco, por un valor de \$ 79.990. II Prescripción de la acción infraccional deducida: Alega este proveedor que con fecha 23 de octubre del presente año, la querellante y demandante, presenta un escrito de modificación y ampliación de querella y demanda civil deducida, que el cargo de presentación que prima en adelante, para todos los efectos legales, es el del día 23 de octubre de 2015, por lo que habiendo ocurrido los hechos relatados en la querella, a principios del año 2015, han transcurrido con creces los seis meses indicados en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, por lo que la acción para perseguir la presunta acción contravencional en el presente juicio, se encuentra prescrita. III Inconcurencia de disposición legal supuestamente vulnerada señalada en la querella.- Expone que de acuerdo a la querella de autos modificada y ampliada, la disposición legal supuestamente vulnerada por parte de su representada, correspondería al artículo 23 de la Ley N° 19.496, la que sería inaplicable pues lo que se intenta sancionar es una supuesta falta, con ocasión de una transacción y posterior derecho de garantía de un producto adquirido en la tienda comercial, esto es, la presunta responsabilidad contractual de su representada. Por lo tanto señala que la supuesta contravención, es aquella contemplada en el art. 12 y 21 de la Ley N° 19.496, pero por ningún motivo, el artículo 23 del mismo cuerpo legal que sanciona la responsabilidad propiamente infraccional. Esta sola situación a su juicio, amerita el rechazo de la presente querella pues resulta ser una actuación la cual, ni siquiera el tribunal puede subsanar, tal y como se sentenció en la causa rol 38.576-K del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco, causa confirmada por la Iltrma. Corte de Apelaciones de Temuco, Causa Rol N° 156-2014. IV Inexistencia de infracción alguna a la Ley de defensa del consumidor.- Insiste la defensa en que su representada no ha cometido ninguna infracción a la Ley de Protección al consumidor. Que conforme a carta-reclamo presentado por don Luis Santander Morales, quien solicitó un cambio de celular de la compañía Movistar, el que según sus dichos presentaba fallas, no se pudo acceder a dicha petición, toda vez que para realizar el cambio del producto, resulta necesario el informe del Servicio Técnico, para que determine previamente que la falla corresponde a un problema de fabricación y no es atribuible a daños provocados por terceras personas, antecedente el cual en el presente caso no existe. Se dice que el cliente en este caso, para obtener el informe del servicio técnico, debía contactarse con el servicio técnico de la compañía Movistar fono 600 600 3000, cuestión la cual en los hechos, no sucedió. Por último expresa que no se configura infracción alguna a la Ley de defensa del Consumidor y muy por el contrario, el obrar de su representada, se ajustó en todo momento a derecho, solicitando se rechace la querella y demanda, con costas.

7.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba

Orden 82
y serie

garantía entregado por Ripley en cuanto a las cláusulas y condiciones de la garantía extendida, por la compra efectuada en Ripley; a fojas 34, Carta de prestación de servicios de banquetearía otorgada por Miguel Arias Aravena, firma quien suscribe, con la finalidad de acreditar el hecho de la existencia de un perjuicio de no poder contar con su teléfono móvil para la realización de la prestación de servicios como garzón; a fojas 33, Carta de prestación de servicios de banquetearía otorgada por Fernando Manzano Fernández, firma quien suscribe, con la finalidad de acreditar el hecho de la existencia de un perjuicio de no poder contar con su teléfono móvil para la realización de la prestación de servicios como garzón; a fojas 32, Carta de prestación de servicios de banquetearía otorgada por Ricardo Sagal Sandoval, firma quien suscribe, con la finalidad de acreditar el hecho de la existencia de un perjuicio de no poder contar con su teléfono móvil para la realización de la prestación de servicios como garzón; a fojas 31, Carta de prestación de servicios de banquetearía otorgada por Ramón Riveros Sepúlveda, firma quien suscribe, con la finalidad de acreditar el hecho de la existencia de un perjuicio de no poder contar con su teléfono móvil para la realización de la prestación de servicios como garzón.

8.- Que la parte querrellada rinde la siguiente prueba documental:

A fojas 35, Carta emitida por Ripley, dirigida al Director Regional del Servicio nacional de Consumidor, don Edgardo Lovera, en referencia al oficio orden N° R20151312174, de fecha 17 de abril de 2015, y la fecha de la carta es 20 de abril de 2015, que en definitiva señala su representada que para realizar el cambio del producto es necesario que el informe del servicio técnico, es el que debe determinar si la falla del equipo corresponde a un problema de fabricación y que no es atribuible a daños ocasionados por terceros, y también indica que dicho informe del servicio técnico, debe solicitarlo el cliente en el servicio técnico de Movistar.

9.- Que a fojas 43, se lleva a efecto diligencia decretada a fojas 38, consistente en declaración de don **LUIS ALBERTO SANTANDER MORALES**, quien expone, que el día 27 enero de 2015, adquirió en la tienda Ripley del centro, el teléfono celular marca LG, modelo L50, color negro, el cual venía asociado a un chip Movistar, por un valor de \$79.990, más una extra garantía Ripley por el remplazo del celular, en caso de defectos de fabricación o fallas, por dicha garantía pagó la suma de \$16.489, según se detalla en la boleta de compra a fojas 29. Señala que cuando le entregaron el teléfono, lo revisaron junto al vendedor, lo encendieron, todo funcionaba bien, por lo que se fue hasta su domicilio con su teléfono. Expresa que antes de los 10 días de haber realizado la compra el teléfono comenzó con problemas, se apagaba por completo, luego ya no encendía, por lo que concurrió a Ripley, a la parte de teléfonos, y le hicieron el cambio de teléfono por uno nuevo, sacaron uno de la vitrina de la misma marcas y modelo, las mismas características, se hizo el mismo procedimiento, ósea se probó delante suyo, se encendió, el nuevo teléfono entregado funcionaba, por lo que se fue. Menciona que no le entregaron ningún documento, respecto al cambio y tampoco firmó nada. Que pasó un poco más de una semana, y le pasó lo mismo, esto es, se apagó el teléfono por completo, no se podía volver a encender. Por lo que concurrió nuevamente a Ripley, esta segunda vez lo derivaron a Movistar de la Avenida Alemania, porque le dijeron que la compañía era de Movistar que tenía que ir él. Agrega que fue a movistar y le dijeron que tenía que dejar el celular, dejándolo y le dijeron que tenía que volver en una semana más, ya que lo enviaban a Santiago, ahí lo reparaban, por eso se demoraban una semana. El



operación y otra vez a la semana de reparado se apagó y no encendió más. Sostiene que concurrió por tercera vez a Ripley y éstos lo enviaron a Movistar, nuevamente fue a Movistar y el mismo procedimiento, a la semana retiró el teléfono, y este falló nuevamente a la semana, otra vez lo mismo, concurrió a Ripley, estos lo derivaron a Movistar, nuevamente el procedimiento, lo dejó en Movistar, espera la semana y lo retira un día viernes encendido, y el día Lunes o Martes, se le echó a perder, se apagó, no encendió más. Concurrió a Ripley, como todas las veces lo atendió el vendedor, pero esta vez pidió hablar con un jefe, ahí lo derivaron al segundo piso, al servicio al cliente, lo atendió una señorita y le dice que no puede hacer nada sin el informe técnico de Movistar, con esto se molestó, y decidió hacer la denuncia. Destaca que nunca le entregaron un informe técnico en Movistar, le dijeron en palabras de lo que se trataba, pero no se acuerda, eran cosas técnicas; que él sólo dejaba el teléfono y después lo retiraba y así fue por 4 veces, hasta que se cansó. Lo único que firmó en Movistar, era la hoja en la que le recibían el teléfono y la hoja en la que le entregaban el teléfono, no recuerda si le entregaban copia. Pero informe técnico nunca le entregaron.-

10.- Que a fojas 44, corre audiencia de exhibición del teléfono, con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil, don **LUIS ALBERTO SANTANDER MORALES**, y del habilitado en derecho don **KEVIN RITZ PARRA**. En el acta se consigna: Que don Luis Santander, hace entrega del teléfono celular marca LG, modelo L50 Sporty, color Black blue, en su caja de embalaje de origen, junto a sus accesorios, cargador y manos libres y su respectivo manual de uso, para su exhibición. Luego procede a la exhibición del teléfono celular singularizado, el cual se encuentra en buenas condiciones de conservación, y con clara apariencias de ser nuevo, este se encuentra apagado, por lo que la acturia de acta, siendo las 12:45 horas procede a conectarlo a la electricidad, a fin de cargarlo y observar su comportamiento. Que siendo las 13:25 horas, el teléfono aún conectado a la electricidad, no enciende, tampoco da señales de que efectivamente este llegando carga al teléfono. Siendo las 13:21 horas se procede a retirar el teléfono de la electricidad. Se hace presente que el celular tiene inserta su batería original, y su chip Movistar. Por último el Tribunal decretó, que se guarde el teléfono celular en custodia del Tribunal.-

11.- Que a fojas 54, corre oficio evacuado por el Servicio Nacional del Consumidor en el cual se acompaña copia simple de expediente de reclamo administrativo N°R20151312174 interpuesto por don Luis Alberto Santander Morales de fecha 17 de abril de 2015 consistente en: 1.- Copia simple formulario único de atención de público 2.- Copia simple Boleta N°21983496 de fecha 30/01/2015 emitido por Ripley, 3.- Copia simple de extra garantía emitida por Ripley 4.-Copia simple dirigido a la consumidora informado procedimiento de mediación de fecha 17/04/2015. 5.- Copia simple de carta traslado dirigido al proveedor denunciado de fecha 17/04/2015 en la que se adjunta formulario único de atención de público. 6.- Copia simple carta subida al portal por el proveedor denunciado de fecha 20 de abril de 2015. 7.-Copia simple dirigido al consumidor informado carta del número anterior subida por el proveedor.

12.- Que a fojas 65 corre informe de Movistar el cual señala que de acuerdo a su base de datos don Alberto Santander Morales, Cédula de Identidad 09.449.859-7, se encuentra asociado únicamente a su cédula de identidad al N°9 58920992, que corresponde a un móvil modalidad prepago sin titular asociado, con alta de servicio desde el 16 de diciembre de 2014 y actualmente activo. Agrega que sin perjuicio de lo informado atendida la naturaleza del servicio de prepago no existe certeza respecto a sus usuarios e



13.- Pues bien, de acuerdo al mérito de los antecedentes, ha resultado efectiva la compra efectuada por el querellante al proveedor querellado, Comercial Eccsa S.A., de un teléfono celular marca LG, modelo L50, color negro, el cual venía asociado a un chip Movistar, por un valor de \$79.990, más una extra garantía Ripley por el reemplazo del celular, en caso de defectos de fabricación o fallas, por la que pagó la suma de \$16.489, según se detalla en la boleta de fojas 29, de fecha 27 de enero de 2015.

14.- Que, en primer término, y pronunciándonos sobre la excepción de prescripción de la acción que hace valer la defensa, fundada en la rectificación de la querella y demanda de fecha 23 de octubre de 2015, que corre a fojas 11, deberá desecharse. Sustenta e interpreta la querellada que tal circunstancia importaría una nueva querella y también demanda, de acuerdo a lo establecido en el artículo 260 del Código de Procedimiento Civil, y con ello, considerando esta última fecha, la acción infraccional estaría prescrita, por haber transcurrido más de 6 meses desde la compra. Pues bien, como indica la norma invocada, la ficción de tener la rectificación como una nueva demanda es para efectos de su notificación, por manera que la presentación que se rectifica se mantiene en su fecha de presentación, no siendo admisible la excepción, fundada en ello. Al mismo tiempo, existe una razón propia de la especialidad del ramo, para adicionalmente desechar la excepción puesto que el plazo de prescripción de las cuestiones infraccionales de la ley 19.496, se suspende durante la tramitación administrativa ante el Servicio Nacional del Consumidor, la que al menos duró, hasta abril de 2015, tal como se infiere del documento hecho valer por el propio proveedor a fojas 35. Este documento, además, forma parte de los antecedentes remitidos por el señalado Servicio y agregados a la causa a fojas 45 y ss. Conforme lo relacionado, aparece la efectividad de la tramitación administrativa que impide acoger la prescripción también por esta causa, tal como dispone el artículo 26 in.2. de la LPC.

15.- Que zanjada la cuestión formal, y continuando con las alegaciones de la defensa, esta parte aduce también que no existe infracción al art.23 de la ley 19.496, como se alega en la querella, sino que nos encontraríamos ante un caso de garantía general. Al efecto, la juzgadora comparte la ajustada apreciación de la defensa, sin perjuicio de lo cual no está en condiciones de acogerla del modo como se plantea, puesto que nos encontramos en el ámbito del derecho infraccional. Así, sometidos los hechos al conocimiento del juez, si se prueba la efectividad de los mismos deberá éste darle la calificación jurídica que corresponde, no siendo admisible que la errada invocación de una norma sea obstáculo para aplicar las sanciones que correspondan.-

16.- Que de la manera señalada y como bien indica el proveedor querellado, la cuestión planteada en la querella trasunta en un tema de garantía legal. Pues bien, la norma que regula la materia se encuentra contenida en el artículo 20 de la Ley 19.496, que indica : "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,**



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. Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

17.- Que, por su parte, el artículo 21 regula el ejercicio de ese derecho, debiendo considerarse para el caso que se analiza, los siguientes aspectos de la norma: el inciso 1º dispone que *"El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que este no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual esta se extendió, si fuere mayor"*. A su turno, el artículo en su inciso sexto establece que *"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. Por último, también se indica en el inc. décimo, que "la póliza de garantía producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta"*.

18.- Ahora bien, como aparece autos, el consumidor querellante alega defectos del productos, conforme lo indicado en la letra c) del artículo 20, defectos que fueron acreditados en autos con el mérito de la diligencia practicada a fojas 44, donde se consiga que el celular objeto de la compra se encuentra en buenas condiciones de conservación, y clara apariencia de ser nuevo. Que se procede a encenderlo, siendo conectado a electricidad para observar comportamiento; que y transcurridos 40 minutos no enciende y no muestra tampoco que llegue la carga de energía. Al mismo tiempo, se constata que el celular tiene inserta su batería original y su chip Movistar. **De este modo se ha acreditado ante el Tribunal el defecto de fabricación no atribuible al consumidor querellante.**

19.- Que frente a la no discusión de la compra y la constatación de que el teléfono objeto de la misma tiene defectos de fabricación que no hacen apto para su uso, el proveedor querellado, pese a haber vendido el producto con una garantía extra extendida, no ha probado haber cumplido con su obligación de responder a la garantía, por la que además cobró un precio adicional. Se ha limitado a imponer al querellante, como aparece de su carta

20.- De esta manera, acreditada la falla y siendo la defensa del proveedor Ripley contraria a la normativa legal, puesto que de acuerdo al artículo 21 ya mencionado, en su inciso sexto *"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, debe acogerse la acción infraccional, por encontrarse acreditados los supuestos de vulneración al derecho legal de garantía."*

21.- Que de la manera indicada, y analizando los antecedentes y pruebas de autos, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha logrado convicción en la sentenciadora que los hechos denunciados aparecen debidamente acreditados, y ellos constituyen infracción a los artículos 20 y 21 antes analizados, por lo que acogerá la querella.

22.- Que los restantes antecedentes no alteran las conclusiones de la juzgadora, puesto que en el ámbito del derecho de consumo la parte poderosa de la relación, quien es la que maneja todos los antecedentes y recursos necesarios para el desarrollo de sus actividad, no puede poner de cargo de la parte débil de la relación, la prueba y menos dificultar el ejercicio de sus derechos, como aparece ha ocurrido en la especie. Si su defensa es la irresponsabilidad, el proveedor debe probar la diligencia y cuidado, como el respeto al derecho esencial de garantía. En otras palabras, ante el defecto elocuente de un producto, la falta de prueba imputable al consumidor, exige acceder al ejercicio del derecho de garantía. Finalmente, la necesidad de la opinión de un servicio técnico no es requisito de procedencia de este derecho, por lo que la traba para hacerla plausible debió probarla en su necesidad, lo que no hizo.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

23.-Que a fojas 2 y ss. y modificación de fojas 15 y siguientes, don **LUIS ALBERTO SANTANDER MORALES**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada por su jefe de local don **LUIS GERARDO CASTILLO RAMIREZ**, en razón de los mismos antecedentes de hecho y fundamentos de derecho indicados en la querella infraccional, los cuales por razones de economía procesal da por íntegramente por reproducidos. Que la acción civil, sin embargo, no contiene peticiones concretas como se lee de fojas 15, debiendo estarse al contenido de la demanda original que se modifica que corre a fojas 2 y siguientes, donde se pide daño material equivalente a \$96.480; y daño moral por la suma de \$ 300.000. Debe indicarse al efecto, que la asistencia letrada con que cuenta el consumidor impide a la sentenciadora inferir pretensiones y peticiones de otras presentaciones, en este caso infraccionales, ya que la acción civil es accesoria, pero claramente independiente, ciñéndose en todas sus partes a los requisitos y exigencias de una acción civil por responsabilidad.

24.- A su turno, a fojas 27 y siguientes, don **CARLOS EDUARDO FUENTES QUIROZ**, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios deducida contra su representada, remitiéndose a lo ya señalado al contestar la querella infraccional, solicitando su rechazo, con expresa condenación en costas. Alega el demandado, sobre la base de lo obrado en la querella infraccional de fojas 15 y ss. y que el daño emergente solicitado (\$ 96.480), la demandante civil ha de probar en juicio, la existencia de un perjuicio

Noviembre 92
7 de



este concepto, la suma de \$ 300.000, "modificándola" en la demanda ampliada, a la suma de \$ 1.000.000 sin aportar mayor antecedentes o explicaciones del porque habría variado la evaluación de dicho daño, resultando por ende, una suma arbitraria y antojadiza, la cual a su juicio no encuentra sustento en el proceso para ser otorgada en definitiva.

25.- Que el artículo 3, literal e) 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.-**"

26.- Que ahora bien, se ha demandado como daño material el valor de la compra acreditado con la boleta de fojas 4, daño que se estima suficientemente probado con los hechos infraccionales, ya que el desembolso del actor no significó en su patrimonio la incorporación del bien objeto del contrato, por lo que se accederá a resarcir el monto pagado por el producto y por la garantía vendida con él.

Se hace presente, que se fijará el valor pagado por el teléfono y la garantía extendida como indemnización, y no como devolución de la cantidad pagada, ya que el derecho de garantía no corresponde hacerlo efectivo en esta instancia, atento el tiempo transcurrido desde la compra. Se fija así la suma a resarcir por daño emergente en **\$ 96.480.-**

27.- Que, igualmente, se accederá a fijar una suma por daño moral, pues este daño se estima se infiere de la sola conducta infraccional de irrespeto del proveedor, al imponer condiciones que imposibilitan o entran un derecho esencial, como es el de garantía, lo que no pudo significar sino frustración y afectación negativa en el consumidor, que había sido convencido por la certeza de una garantía extendida, pagando por ella. Se accederá así a fijar prudencialmente la suma a resarcir en **\$250.000.-** Se hace presente que el demandante no probó las actuaciones y diligencias que habría desplegado para hacer efectiva la garantía, mientras que los antecedentes documentales de certificados de servicios, no producen convencimiento alguno en la juzgadora, pues aparecen suscritos por personas no identificadas y que no han ratificado lo que en ellos se dice.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 50 y ss. y demás pertinentes de la Ley 19.496; y el artículo 7,9,14,16 y demás pertinentes de la Ley 18.287. **SE DECLARA:**

- 1.- Que no ha lugar a la objeción documental de la parte querellada y demandada de fojas 37, sin costas conforme lo razonado en el motivo cuarto;
- 2.- Que no ha lugar a la objeción documental de la parte querellante y demandante civil de fojas 37 sin costas, conforme lo razonado en el motivo cuarto;
- 3.- Que no ha lugar a la excepción de prescripción de la acción opuesta por la defensa de la parte querellada y demandada a fojas 26, con costas;
- 4.- Que ha lugar a la querella infraccional deducida por don **LUIS ALBERTO SANTANDER MORALES**, en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representado legalmente por don **GERARDO CASTILLO RAMÍREZ** al pago de una multa de **25 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, con costas.

5.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida

Letra 93

4



fecha de la notificación de la demanda y el mes anterior a la fecha del pago efectivo, con intereses para operaciones reajustables desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol n°234.646.-

Dictó **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza a doña **SHEBA BAEZA HUERTA**, Secretaria (s).-



Foja: 118 Ciento dieciocho



C.A. de Temuco

Temuco, dos de agosto de dos mil diecisiete.

A fojas 117: Téngase presente.

VISTO:

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha diez de febrero de dos mil diecisiete, escrita a fojas 83 y siguientes de autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-69-2017 (pvb).

Aner Ismael Padilla Buzada
Ministro
Fecha: 02/08/2017 12:59:02

Oscar Luis Vinuela Aller
Fiscal
Fecha: 02/08/2017 12:59:03

Marcelo Eduardo Neculman Muñoz
Abogado
Fecha: 02/08/2017 12:59:04



Ciento veinte 120.-



Temuco, veintiuno de agosto de dos mil diecisiete.

Por recibidos los antecedentes.

Cumplase.

Rol N°234.646-J

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

cbs

TEMUCO, 22 Agosto de 2017
NOTIFIQUE A DON Rodriguez
GOMEZ, Andres
LA RESOLUCION DE FOJAS 120
Y REMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL
SECRETARIO

TEMUCO, 22 Agosto de 2017
NOTIFIQUE A DON Rodriguez
Cartes Carrasco
LA RESOLUCION DE FOJAS 120
Y REMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL
SECRETARIO

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

Temuco, veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete.

ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS

SECRETARIA TITULAR