

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO**

Temuco, dieciocho de enero de dos mil dieciséis.



**VISTOS:**

- Que se ha iniciado esta causa por querrela infraccional y demanda civil, rolante a fojas 1 y siguientes de autos, interpuesta por don **DIEGO ALADINO TORRES CARCAMO, C. I. N° 14.465.785-3**, estudiante universitario, domiciliado en calle Quilacoya N° 0717, Vista Hermosa, de la ciudad de Temuco, en contra del proveedor **RIPLEY STORE LIMITADA**, representada por su Jefe de Local, don **NELSON SEPULVEDA LAGOS**, ambos domiciliados en avenida Alemania N° 0671, Local 1, de esta ciudad, sosteniendo la contravención de la Ley N° 19.496, solicitando la imposición del máximo de las multas de esta Ley y la indemnización de perjuicios que se describe, con costas.
- Que a foja 14 de autos, se da cuenta de la notificación personal del Jefe de Local del proveedor querrellado y demandado civil en esta causa.
- Que a fojas 17 y 18 de autos, se da cuenta de la celebración de la audiencia de contestación, conciliación y prueba que procede en este tipo de juicio, en rebeldía de la parte querrellada y demandada civil.
- Que a foja 25 de este expediente judicial, el Tribunal decreta autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**PRIMERO.-** Que a fojas 1 y siguientes de autos, don **DIEGO ALADINO TORRES CARCAMO, C. I. N° 14.465.785-3**, actuando personalmente, interpone querrela infraccional en contra del proveedor **RIPLEY STORE LIMITADA**, afirmando que con fecha 31 de octubre de 2014, su representada compró en la tienda Ripley Portal Temuco, un celular marca Sony, modelo Xperia ZR, por el costo total con crédito de \$ 260.143, con capacidad de sumergirse en el agua bajo ciertas condiciones. Que resguardándose de las condiciones para sumergirlo, utilizo el teléfono en el mes de marzo, con tapas cerradas, no más de treinta minutos sumergido y a

no más de un metro y medio de profundidad, guardando mucho cuidado al sumergirlo, no en agua salada, ni arena o lodo. Que lo introdujo en el agua, alrededor de 5 minutos, a no más de 30 o 40 centímetros y con todas las tapas del teléfono selladas. Al salir del agua, el teléfono presenta un fallo, apagándose la pantalla, no cumpliendo con las características que ofrecía el producto. Que inmediatamente lo llevo a la tienda Ripley Portal Temuco, para hacer valer la garantía, donde le dijeron que debía llevarlo a ENTEL, lo que hizo. Que en ENTEL no se le pidió descripción alguna de lo que había ocurrido ni de nada, simplemente tomaron el teléfono y lo enviaron por falla de no encendido al servicio técnico, a través de la Orden de Trabajo N° 8138273 y con fecha 10 de marzo de 2015. Que al retirar el informe emitido por este servicio técnico, constata que el teléfono celular no fue reparado, porque fue tomado como una sulfatación, lo cual según dicho informe "es la materialización de la humedad en forma de óxido y/o sulfato el cual produce daños a la tarjeta y/o a los componentes electrónicos, no pudiendo ser reparados", en consecuencia no podía hacer uso de la garantía legal. Que esto es completamente incongruente con el Manual de Instrucciones, el que indica que el teléfono es apto para sumergirse en agua, y por consiguiente la humedad no sería un factor de riesgo para este. Que posteriormente efectuó un reclamo ante el SERNAC, el 9 de abril de 2015, bajo el N° de caso R2015I300122, el que fue contestado por Ripley haciendo alusión al mismo informe emitido por el servicio técnico de Entel, dejándolo en la completa indefensión y sin solución alguna a su problema. Que tras todo esto ha experimentado impotencia, rabia, menoscabo y tristeza, que el teléfono lo compro en conjunto con sus padres como un gasto extra y no contemplado, que el celular es de un valor relativamente alto, por lo que esperaba un producto de calidad, lo que no ocurrió, que incurrió en muchas pérdidas de tiempo, gastos y clases en la universidad para estos trámites, que la comunicación con sus padres se ha visto alterada por la falta de teléfono, que además esto le ha afectado en la recepción de correo institucionales de la universidad. Que en cuanto al derecho sostiene que la conducta denunciada constituye infracción de los artículos 23 y 28 de la Ley del Consumidor, por lo que finalmente solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor individualizado, y en definitiva, condenarlo al máximo de sanciones que establece la Ley, con costas.



**SEGUNDO.-** Que a fojas 17 y 18 de autos, se da cuenta de la celebración de la audiencia de comparendo que procede en este tipo de juicio, sin la comparencia del establecimiento comercial querellado, por lo que el Tribunal tendrá por evacuado el trámite de la contestación de la querrela infraccional, en rebeldía de la empresa querellada en este proceso.

**TERCERO.-** Que a fin de acreditar su versión de los hechos, la parte querellante se ha valido de los siguientes medios de prueba: De prueba documental, rolante desde foja 6 a foja 10 de autos; y, testimonial de fojas 17 y 18 de autos. Que la parte querellante no solicitó otras diligencias de prueba.

Que a partir de la consideración conjunta de todas las pruebas descritas en el párrafo anterior, el Tribunal deberá establecer que se encuentran acreditados en el proceso, los siguientes hechos sustanciales y pertinentes:

**A.-** Que a partir de la Boleta Electrónica N° 14367488, expedida por **RIPLEY TIENDA PORTAL TEMUCO**, de foja 8 de autos, el Tribunal establece que con fecha 31 de octubre de 2014, se contrató con este proveedor la compraventa de una especie descrita como PP SONY XPERIA, más REEMPLAZO CELUL, por un valor total de \$ 227.479. Que el mismo documento da cuenta de que el pago de este precio de venta, fue pactado en 5 cuotas mensuales de \$ 43.257, más un cuota mensual 6 por un monto de \$ 43.260, de modo que el Tribunal declara que el costo total del crédito otorgado para la compra fue de **\$ 260.143**.

**B.-** Que de la consideración de la misma Boleta Electrónica N° 14367488, en relación con la Guía de Inicio Rápido de foja 6 de autos, la Orden de Trabajo 8138273 expedida por el Servicio Técnico autorizado para Entel, con fecha 10 de marzo de 2015 y rolante a foja 10 de autos, más las declaraciones contestes de don Patricio Alejandro Riquelme Lobos y de doña Lucía Alejandro Guichalaf Cayun, de fojas 17 y 18 de autos, el Tribunal establece que la cosa vendida consiste en **un teléfono celular o portátil marca Sony, modelo Xperia ZR C5502**. Que del mismo modo se establece que el comprador de esta cosa es don **DIEGO ALADINO TORRES CARCAMO**, querellante en estos autos.

C.- Que el Tribunal constata del examen de la Guía de Inicio Rápido del teléfono celular o portátil marca Sony, modelo Xperia ZR C5503/C5502, rolante a foja 6 de autos, que esta indica claramente, a través de indicaciones gráficas y también escritas o literales, que la cosa comprada por don **DIEGO ALADINO TORRES CARCAMO**, es resistente al agua o que puede ser operada bajo el agua, en determinadas condiciones que también explicita.

En efecto, en este documento bajo el título **“Proteger el dispositivo del agua y del polvo”** y mediante iconos descriptivos no tachados con una X, se indica que el aparato telefónico portátil en cuestión puede ser usado en una alberca, en buceo a menos de 1.5 m de profundidad, y que se pueden tomar fotos y videos con el mismo aparato, a menos de 1.5 m de profundidad.

Que bajo el mismo epígrafe, y mediante iconos descriptivos tachados con una X, el mismo instructivo de uso explicita que el aparato no puede ser utilizado en arena/lodo, en agua salada o en otros líquidos o productos químicos.

Finalmente, esta Guía de Inicio Rápido señala literalmente *“A veces, el agua puede provocar acciones táctiles involuntarias en la pantalla. Por lo tanto, se recomienda activar la función de bloqueo táctil antes de usar el dispositivo en el agua. Es posible que primero deba descargar la aplicación Touch Block usando la aplicación Update center del dispositivo.- El dispositivo es resistente al polvo y tolera la corriente de agua con baja presión así como los efectos de inmersión por 30 minutos en agua fresca (no salina) en hasta 1,5 metros de profundidad.- Siempre ajuste firmemente todas las tapas para garantizar la resistencia al agua y al polvo del dispositivo...”*

D.- Que a partir de la conexión y coherencia de las declaraciones testimoniales de fojas 17 y 18 de autos, en conjunto con la Orden de Trabajo 8138273 expedida con fecha 10 de marzo de 2015, por el Servicio Técnico autorizado para Entel, de foja 10 de autos, el Tribunal declara que el teléfono portátil en cuestión ha dejado de funcionar producto de haberse operado en contacto o por haberse sumergido en el agua de una piscina.



En efecto, a foja 17 de autos, don Patricio Alejandro Riquelme Lobos declara que *"... en una ocasión, y cuando nosotros hicimos un viaje a un parque acuático camino a Vilcún, Diego utilizó el teléfono en una de las piscinas y una vez que saco la fotografía debajo del agua, lo saco del agua y este teléfono se apagó."*, mientras que a foja 18 de autos, doña Lucía Alejandro Guichalaf Cayun depone que *"Diego tuvo por lo menos unos 4 o 5 meses el teléfono funcionaba bien, hasta que un día hicimos un paseo a la piscina que quedaba camino a Vilcún.- Ese día entramos a la piscina, estuvimos nadando y tomando fotos. Diego saco fotografías debajo del agua y una vez que dejo de sacar fotografías debajo el agua, su teléfono se apagó."*

**CUARTO.-** Que para afinar las consideraciones acerca de los hechos del juicio, preciso es establecer que pese a que se encuentra totalmente acreditado en el proceso, que la información de uso del teléfono portátil ahora fallado, lo describe como apto o capaz para ser operado bajo el agua, también es cierto que este uso sumergido, sólo es factible bajo ciertas condiciones, que han sido oportunamente informadas por el proveedor, a saber, que este uso se realice en agua fresca no salina, que el aparato se opere a una profundidad no mayor a 1,5 metros y que durante este uso se encuentre con sus tapas firmemente ajustadas.

Pues bien, el Tribunal hace presente que la prueba aportada por el querellante si bien permite establecer que la falla del aparato en cuestión, se ha originado por su uso en una piscina de agua fresca no salina, no ha acreditado que esta operación del teléfono portátil no se ha producido más allá de 1,5 metros de profundidad o con sus tapas firmemente ajustadas.

**QUINTO.-** No obstante lo afirmado en el considerando anterior, encontrándose la relación contractual de las partes del juicio claramente regulada por la Ley N° 19.496, es necesario establecer que tratándose el Derecho del Consumidor de una rama jurídica nueva dentro de nuestro Derecho Privado, su normativa constituye un compendio de modalidades especiales de tratamiento respecto de los principios y preceptos clásicos del Derecho Privado Común, inspiradas en el propósito de proteger los legítimos intereses de la parte débil en la relación de consumo, lo que caracteriza a este derecho como uno tutelar, tuitivo o protector.

Que como lo establece nuestro Tribunal Constitucional, mediante sentencia de 13 de mayo de 2008, dictada en causa Ingreso Rol N° 980-2007, lo anterior no sólo no riñe con el principio constitucional de igualdad sino que lo observa consecuentemente, por cuanto el mismo exige tanto tratar de igual manera a quienes son efectivamente iguales como introducir las diferencias necesarias en el tratamiento de quienes no se encuentran en la misma situación.

**SEXTO.-** Que de esta manera, debemos hacer constar que tratándose la responsabilidad que regula Ley N° 19.496 de una de índole contractual, a falta de texto expreso de la ley en contrario, hemos de aplicar el artículo 1.547 del Código Civil y afirmar que este cuerpo normativo establece un régimen de culpa presunta, en el sentido de que el proveedor responde a menos que pueda acreditar que el daño no se debe a su negligencia.

Es decir, la Ley del Consumidor establece en materia judicial un cambio del peso de la prueba, y en la especie, es el proveedor querrellado quien se encuentra obligado a probar en este proceso, que la falla o deterioro del teléfono celular o portátil marca Sony, modelo Xperia ZR C5502, no sólo no se ha producido debido a su negligencia, sino que además, no se ha originado en un hecho imputable al consumidor querellante.

**SÉPTIMO.-** Que la conclusión anterior, es corroborada en materia de responsabilidad por producto defectuoso del proveedor, por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco, la que mediante sentencia de 11 de julio de 2011, dictada en el Recurso Policía Local-10-2011, indica que *"Esto no es así, en materia de protección de derechos del consumidor, pensando en la parte más débil, pensando en la reparación a la víctima, lo único que corresponde acreditar al querellante es que compró el producto, cómo lo recibió, que lo instaló profesionalmente y a su uso falló en forma inmediata. El punto este, que esta materia no fue discutida y se entiende entonces acreditado aquello que la negligencia se desplaza al proveedor. Este proveedor es quien debe destruir la negligencia y acreditar que fue diligente. En términos simples el usuario espera en su silla a que le demuestren que su afirmación es incorrecta. Lo que en la causa no ha sucedido."*



**OCTAVO.-** Que el mismo predicamento tuitivo opera en materia de Información y Publicidad, en razón del texto expreso del **artículo 33 inciso 1° de la Ley N° 19.496**, el que expresa que, *"La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor."*

En efecto, el alcance de este texto legal está referido al **Principio de la Comprobabilidad del Aserto Publicitario**, el que busca hacer recaer la carga de la prueba en el juicio de protección del consumidor, en la persona o proveedor que efectúe la actividad publicitaria o de información, es decir, en la que ofrece el producto y destaca sus cualidades a través de su publicidad, etiquetado, envases, empaques o instructivos de uso.

**NOVENO.-** A partir de lo anterior, considerando que el proveedor ha comercializado un teléfono portátil con un instructivo de uso que lo describe como apto para ser usado sumergido en agua y habiéndose acreditado en el proceso que este aparato fallo o se hizo inútil para su uso, precisamente por haber sido operado en agua, el Tribunal declara que la parte querellante ha satisfecho el estándar probatorio que le impone la Ley N° 19.496, y que en contrario, ha sido el proveedor querellado quien no ha comparecido a estos estrados a probar su diligencia, o bien, que la deficiencia de la cosa por el vendida, se ha producido por un hecho imputable al consumidor afectado.

**DÉCIMO.-** Llegado este punto del análisis de los hechos y del derecho concernidos al proceso, el Tribunal debe inevitablemente expresar su conclusión final de que efectivamente **RIPLEY STORE LIMITADA o RIPLEY TIENDA PORTAL TEMUCO** ha infraccionado la legislación de protección de los derechos del consumidor.

En efecto, desde el punto de vista estrictamente contractual, puesto que en la venta del teléfono portátil Sony Xperia ZR C5502, actuando con descuido o negligencia consistente en describirlo con ciertas especificaciones que no concurren, causa un menoscabo al consumidor que por lo menos se expresa en la pérdida del precio pagado, debido a fallas o deficiencias del mismo bien, desde que el teléfono en cuestión, no sirve para el fin al que se encuentra destinado o que se ha indicado en sus especificaciones o

instructivos de uso, de modo que se ha vulnerado claramente el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496.

Por otro lado, desde el punto de la información o publicidad, debemos sostener que la Guía de Inicio Rápido de foja 6 de autos, no constituye publicidad, en los términos del artículo 1° N° 4 de la Ley N° 19.496, sino que más bien, como fluye del artículo 1° N° 3 de la misma norma, se trata de información básica comercial, de modo que no se acogerá la querrela en lo que dice relación con los tipos infraccionales de publicidad falsa o engañosa del artículo 28 de la Ley del Consumidor.

En definitiva, desde lo infraccional, el Tribunal deberá declarar que en los hechos del juicio concurre la comisión de la infracción del **artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496**, por parte del proveedor querrellado, y en consecuencia, será sancionado de la manera que se dirá en lo resolutivo del fallo.

#### **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.**

**UNDÉCIMO.-** Que fojas 3 y siguientes de autos, don **DIEGO ALADINO TORRES CARCAMO, C. I. N° 14.465.785-3**, actuando personalmente, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **RIPLEY STORE LIMITADA**, sobre la base de los mismos hechos expuestos en lo infraccional del juicio, y afirmando que se le han causado daños materiales, los que describe como los gastos de la compra del aparato telefónico con fallas, mas pasajes para tramitación, y que avalúa en un total de \$ 262.143. Que de la misma forma demanda daños morales, por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos ocasionados por la conducta de su contraparte, los que avalúa en la suma de \$ 1.200.000. De este modo, el consumidor termina solicitando se condene a la demandada al pago de la suma total de \$ 1.462.143, o la suma que el Tribunal determine, más intereses y reajustes, y con expresa condenación en costas.

Que a fojas 17 y 18 de autos, se da cuenta de la celebración de la audiencia de comparendo que procede en este tipo de juicio, sin la comparencia del establecimiento comercial demandado, por lo que el Tribunal tendrá por evacuado el trámite de la contestación de la demanda civil, en rebeldía de la empresa demandada en este proceso.



**DÉCIMO SEGUNDO.-** Que en virtud de lo resuelto en lo infraccional, este Tribunal acogerá la demanda civil interpuesta en estos autos por don **DIEGO ALADINO TORRES CARCAMO, C. I. N° 14.465.785-3**, entendiendo que la comisión de las infracciones declaradas por el Tribunal, efectivamente le han ocasionado daños de naturaleza patrimonial y moral.

Que respecto de la reparación de perjuicios materiales, el Tribunal sobre la base de la Boleta Electrónica N° 14367488, expedida por **RIPLEY TIENDA PORTAL TEMUCO**, de foja 8 de autos, fijará su monto en la suma de \$ **260.143**, correspondiente al precio final o total pagado por el demandante por el teléfono portátil ahora inútil para su uso. Que no se acogerá en este rubro, la solicitud de compensación por pasajes, dado que este menoscabo no se encuentra acreditado en el proceso.

Que en relación con la reparación de los daños morales, el Tribunal tendrá presente que los hechos constitutivo de la infracción cometida por la demandada, naturalmente han ocasionado en el actor una afectación de naturaleza moral, la que se encuentra representada por la esperable decepción de haber pagado un precio por una cosa que no respondía a lo ofrecido, situación que ha afectado directamente su integridad patrimonial y que permite inferir a este Tribunal un lógico padecimiento y menoscabo psicológico que constituye finalmente el daño moral cuya reparación se solicita, debiendo acogerse la acción civil deducida por este rubro, en un monto que se estima prudencialmente en la suma de \$ **500.000**.

**DÉCIMO TERCERO.-** Que así entonces el monto total de la indemnización a que se condenará será de \$ **760.143**, suma que deberá reajustarse de acuerdo a la variación del IPC, el que se calculará desde la fecha de la notificación de la demanda y hasta la fecha de su pago efectivo, más los intereses corrientes que se aplicarán sobre la suma reajustada, calculados desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada, por cuanto será el momento en que la empresa demandada se constituya en mora.

#### **Y VISTOS:**

El mérito de autos, lo dispuesto en los artículos 1, 13 de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, Ley N° 18.287, y demás disposiciones legales pertinentes, **SE DECLARA:**

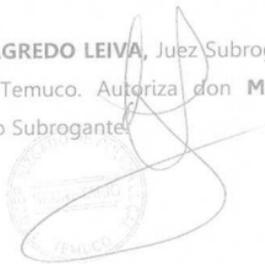
I.- Que se acoge, con costas, la querrela infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes de autos, por el abogado don **DIEGO ALADINO TORRES CARCAMO, C. I. N° 14.465.785-3**, condenándose a **RIPLEY STORE LIMITADA** ya individualizado en el proceso, a pagar una multa de beneficio municipal de **10 UTM**, en calidad de autora de la infracción del artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496. Que si la empresa condenada no diere cumplimiento a lo resuelto, dentro de los plazos legales, aplíquese lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

IV.- Que se acoge, con costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta a fojas 3 y siguientes de autos, por don **DIEGO ALADINO TORRES CARCAMO, C. I. N° 14.465.785-3**, condenándose **RIPLEY STORE LIMITADA** ya individualizado en el proceso, a pagar a título de indemnización de perjuicios, la suma única y total de **\$ 760.143**, con los reajustes e intereses descritos en el considerando décimo tercero de esta sentencia.-

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.**

**RoL N° 115. 180-W**

Pronunció don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza don **MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL**, Secretario Subrogante.





Temuco, doce de diciembre de dos mil dieciséis.

Como se pide, atendido el mérito del proceso y de conformidad con los artículos 182 y 184 del Código de Procedimiento Civil, se rectifican los errores de copia que aparecen de manifiesto en la sentencia definitiva de fecha dieciocho de enero de dos mil dieciséis, rolante a foja 26 y siguientes de autos, de la manera que a continuación se indica:

I.- Que se eliminan en el punto I.- de su parte resolutive, las expresiones “el abogado”

II.- Que el punto IV.- de su parte resolutive, pasa a ser el punto II.-.

III.- Que se reemplaza en el Primer Vistos de la relación o parte expositiva, en los Considerandos Primero, Undécimo y Décimo Segundo, y en los puntos I.- y II.- de la parte resolutive del fallo, y en toda referencia a la individualización del querellante y demandante civil, las expresiones “C. I. N° 14.465.785-3”, por su verdadero número de cédula de identidad, que corresponde a las expresiones “**C. I. N° 19.438.980-9**”.

Téngase la presente rectificación como parte integrante del fallo de autos, y manténgase inalterado el resto de la sentencia definitiva rectificada por la presente resolución. Notifíquese.

**Rol N° 115.180-W**

Proveyó don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Juez Subrogante.

Autoriza don **MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL**, Secretario Subrogante.

**CERTIFICO:** Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 115.180-W**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, treinta de diciembre de dos mil dieciséis.



**MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL**

Secretario Subrogante

Temuco, 30 de Diciembre del 2016

*Certifico que las copias que anteceden  
son fiel a su original*

Secretario

