

Providencia, a diez de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 11 y siguientes, declaración de fojas 16 y rectificación de fojas 20, formuladas por **FELIPE JESUS VALDIVIESO COX**, jubilado, domiciliado en calle Napoleón 3450, departamento 4B, Las Condes, en contra de **COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA**, representada por Fernando González Yáñez, jefe de tienda, ambos domiciliados en avenida Andrés Bello 2447, local 4152, Providencia, por infracción a los artículos 20 c), 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que con fecha 24 de mayo de 2014, compró un televisor modelo UN50FH5303GXZS LED 50 FULL, cuyo precio de lista era \$499.990.-, el que estaba en promoción en \$429.990.-, recibió el televisor en caja cerrada y sellada, no se le ofreció abrir para revisar su contenido, fue llevado por dos empleados de la tienda hasta su auto que se encontraba estacionado en el mall, cargándolo ellos mismos. En el trayecto hasta su casa, no hubo incidente alguno, lo descarga y permanece en espera de instalación. El 25 de junio de 2014 procede a abrir la caja y extraer el TV para instalarlo, inmediatamente observa una mancha blanca en la pantalla, supuso que era humedad o polvo, sacó fotografías de la mancha, trata de limpiarlo sin éxito, al terminar de sacar el TV, instala su pedestal de mesa y lo prende, observando una mancha oscura y rayas horizontales y verticales que impiden visualizar la pantalla. Al día siguiente, concurre a la tienda y lo derivan al servicio técnico, llama desde el mismo local, le ofrecen una visita técnica en 24 a 48 horas, no recibe ni la visita ni llamada alguna. Envía un correo electrónico del que no acusan recibo, en reiteradas oportunidades llama por teléfono, le piden fotografías; finalmente, el 1° de julio de 2014 le contestan telefónicamente que la pantalla estaba rota y que ello no estaba en garantía. Realiza un reclamo ante el Sernac, pero el proveedor no responde, por lo que el caso se cierra.

Alega que se vendió como bueno un televisor dañado, sin que el proveedor hubiera probado con revisión en tienda el estado del equipo, al no abrir el TV y permitir que el cliente comprobara el estado del mismo. Se le



maltrató con reiteradas promesas de visitas técnicas, todas incumplidas. El proveedor no contestó al reclamo, ni siquiera ante el Sernac. En definitiva, se le niega la garantía del producto en forma telefónica, sin haber siquiera hecho una inspección técnica al producto, bajo la presunción abusiva y no demostrada ni demostrable, que el daño lo causó el cliente y no provenía de la tienda, al momento de ser vendido.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 11 y siguientes, rectificadas a fojas 20, por **FELIPE JESUS VALDIVIESO COX** en contra de **COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que se da por reproducidos. Solicita por concepto de daño emergente \$499.990.- por el precio de lista del TV dañado (valor de reposición) o la entrega sin costo de un equipo igual al dañado, más \$30.000.-, monto pagado al técnico particular contratado a petición del Sernac. Como daño moral, por la intensa molestia por el maltrato recibido de parte del proveedor a un consumidor de la tercera edad, tiempo perdido en gestiones relacionadas con el reclamo, pide \$5.000.000.-, todo ello, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 23, **COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA**, representada por su gerente Hyun Ki Lim Shom, ambos domiciliados en calle Víctor Manuel 1770, Santiago, confieren patrocinio y poder al abogado Manuel Sotomayor Nieto, domiciliado en calle Valentín Letelier 1373, oficina 200, Santiago.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 32 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Comercial Samstore Limitada contesta las acciones deducidas en su contra en lo principal y primer otrosí de fojas 24 a 31. Señala que efectivamente se hizo la venta de un televisor Samsung modelo UN50FH5303 GXZS LED 50 FULL en el local ubicado en calle Andrés Bello 2447, local 4152, Providencia, a Felipe Jesús Valdés Cox. Que el producto se llevó probado de la tienda y sin ningún reparo en cuanto a su funcionamiento. Que el consumidor llegó a la tienda un mes después de haber comprado el

A circular stamp from the Tribunal de Fomento de Comercio is visible in the bottom right corner. The text around the perimeter of the stamp includes "TRIBUNAL DE FOMENTO DE COMERCIO" and "PROVIDENCIA". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

producto, pudiendo haber sucedido múltiples imponderables y daños de cargo del comprador, por lo que se le solicitó llevar el producto al servicio técnico para determinar si el hecho era imputable al vendedor o al comprador, tomando especialmente en cuenta que el equipo había sido probado. Alega que no les consta las descoordinaciones que relata el consumidor con el servicio técnico, ya que son empresas independientes entre sí. Invoca el artículo 21 de la Ley 19.496, que señala que el proveedor no deberá responder por los daños imputables al consumidor.

En el segundo otrosí de la misma presentación de fojas 24 a 31, la parte de Comercial Samstore Ltda. solicita que se declaren temerarias las acciones deducidas y que se condene al actor.

La prueba documental rendida en la audiencia.

El acta de inspección de fojas 83.

Los documentos acompañados como medida para mejor resolver, de fojas 34 a 74 y 84.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que, como se ha visto, las versiones de las partes son contradictorias entre sí. Felipe Valdivieso Cox señala que compró un televisor el que le fue entregado en una caja cerrada y sellada; Comercial Samstore Ltda. afirma que el televisor fue entregado probado en la tienda y que el consumidor, luego de un mes de haberlo adquirido, va a la tienda y señala que éste se encuentra dañado.
- 2.- Que la parte de Felipe Valdivieso acompañó como prueba fotografías de la boleta de compraventa, fotografías de la póliza de garantía del producto, fotografías del televisor, correos electrónicos, informe técnico independiente y fotocopia de un caso similar aparecido en la sección Línea Directa de El Mercurio. (fojas uno a 10, 36 y 84)
- 3.- Que de acuerdo al informe técnico acompañado, realizado a solicitud del denunciante, “Diagnóstico: Pantalla mala, quebrada por dentro, a consecuencia de golpe recibido en fecha y lugar indeterminado. Es de precisar que la caja no presenta señales de tal golpe, y la pantalla externamente tampoco.” (fojas 10)



4.- Que no siendo suficientes, en opinión de este Tribunal, la prueba ofrecida, pues en cuanto el hecho mismo se sustenta solamente en la palabra del denunciante, no podrá acogerse la acción infraccional.

En materia civil:

5.- Que, la conclusión a la que se llega en el considerando precedente priva de fundamento a la demanda civil interpuesta, que tenía su base en la acción infraccional a la que se refieren los números anteriores,

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

SE DECLARA:

A. Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas de 11 y siguientes, rectificadas a fojas 20.

B. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 11 y siguientes. Sin costas.

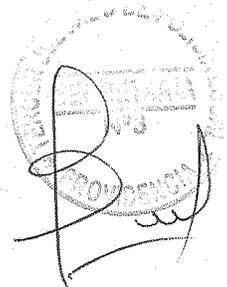
C. Que no se acoge la solicitud de declarar las acciones como temerarias.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°70.340-3-2014

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Providencia a veintiuno de diciembre de dos mil quince.

VISTOS:

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.
Rol N°70.340-03-2014.-



CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, 21 de Diciembre de 2015.

María Isabel Brandi Walsen
Secretaria Titular

