

234.447-J

REGISTRO DE SENTENCIAS

40

29 DIC. 2017

REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, quince de junio de dos mil dieciséis.-

Visto:

A fojas 1 corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña **RUTH JUANA MELIQUEO TORO**, dueña de casa, domiciliada en Temuco, Condominio los Castaños Block C departamento N°13, en contra de **FALABELLA RETAIL**, cuya jefe de local es doña **MARIANE HERNES GUZMÁN**, ambos domiciliados Temuco, calle Prat N°570.

A fojas 19 doña **PATRICIA LEVIPAN GÓMEZ**, en representación de la parte querellante y demandante civil, contesta querrela y demanda civil, mediante minuta escrita.-

A fojas 23 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por don **RODRIGO ACUÑA GÓMEZ**, y la asistencia de la parte querellada y demandada civil representada por doña **PATRICIA LEVIPAN GÓMEZ**.

A fojas 28 se lleva a efecto audiencia de exhibición del teléfono con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil doña **RUTH JUANA MELIQUEO TORO**, asistida por su apoderada doña **LUCIA MÉNDEZ ARRIAGADA**, y la asistencia de la parte querellada y demandada civil representada por doña **PATRICIA LEVIPAN GÓMEZ**.-

A fojas 31 se lleva a efecto audiencia de conciliación, con las asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por doña **JESSICA ACUÑA GÓMEZ**, y la asistencia de la parte querellada y demandada civil representada por doña **PATRICIA LEVIPAN GÓMEZ**, la que no se produce.

A fojas 36 corre declaración de doña **RUTH JUANA MELIQUEO TORO**, 35 años, soltera, Técnico en Enfermería, cédula nacional de identidad número 14.216.811-1, domiciliada en Temuco, calle Los Castaños N°55, departamento 13

A fojas 39 pasaron los autos para dictar sentencia.-

Considerando:

1.- Que se ha iniciado causa rol N°234.447 en virtud de la querrela infraccional deducida de conformidad ley 19.496, por doña **RUTH JUANA MELIQUEO TORO**, ya individualizada, en contra de **FALABELLA RETAIL**, cuya jefe de local es doña Mariane Hernes Guzmán, también individualizadas, fundada en que con fecha 06 de enero de 2015, concurrió al local Falabella Retail a efectuar la compra de un celular marca Motorola nuevo, por un monto de \$129.990, cuya boleta es la N°286220684; dice que a la semana el equipo comenzó a presentar una falla, pues no se podía realizar ni recibir llamadas. Agrega, que tiene un plan de telefonía celular desde hace bastante tiempo y supuso que podía tratarse de algún problema de señal, o cobertura; que se acercó a las oficinas de la empresa Movistar, para que le solucionaran el problema, lugar en donde los técnicos le señalaron que era el equipo el que presentaba el problema y que por instrucciones propias de la compañía no podían certificar este hecho. Que posterior a eso, se acercó a las dependencias de la tienda Falabella, donde había adquirido el celular, sosteniendo que le vendedor que la atendió se negó rotundamente a cambiar el equipo celular porque ya había sido usado y lo había sacado de su envase, que sólo le ofreció la alternativa de enviarlo al servicio técnico a reparar dicha falla, pero le afirmó que en ningún motivo le darían uno nuevo. Agrega que la ley 19.496, otorga al





comprador la facultad expresa de elegir entre, la devolución del dinero, el cambio de producto o la reparación del mismo, siendo esta una facultad exclusiva del comprador y no de la empresa, que, en este caso, arbitrariamente y sin su consentimiento, pretende reparar algo que es inepto, un producto que salió defectuoso y que no le da ninguna garantía de que no ocurrirá lo mismo. Que por otro lado, siendo más grave aún, el proveedor no le devuelve el dinero siendo retenido arbitrariamente durante más de 5 meses, y que tampoco le ha ofrecido un producto nuevo, desentendiéndose completamente de la situación que le afecta.- Se agrega que el mismo día 25 de febrero de 2015, realizó el reclamo en las oficinas del SERNAC, ya que la empresa no le ha dado solución a su problema y tampoco le ha devuelto el dinero invertido en el celular. Que en cuanto a derecho hace valer lo dispuesto en los artículos 3, 19, 20, 21 y 23 y siguientes de la ley 19.496, al artículo 1545 del Código Civil y que la infracción cometida por el querellado se encuentra contempladas en los artículos 49, 50 y 50 A de la ley 19.496.- Solicita así se acoja la querella, con costas.

2.- Que a fojas 19 doña **PATRICIA LEVIPÁN GÓMEZ**, abogada en representación de la demandada **FALABELLA RETAIL S.A.A.**, contesta y expresa que en cuanto a los hechos, que más allá de lo expuesto por la querellante y de las imputaciones efectuadas a su representada, no existe evacuación alguna o documento que acredite la existencia de la supuesta falla del producto, ni menos que el desperfecto sea originario de fábrica. Que los hechos calificados por la actora como constitutivos de infracción a la Ley N° 19.496 no revisten de tal carácter pues su representada no ha vulnerado ninguno de los preceptos indicados por la querellante. Agrega, que cabe hacer presente que toda la responsabilidad que se les ha imputado se sustenta en los supuestos dichos de los técnicos de la empresa Movistar, quienes curiosamente, según se ha indicado, estaban impedidos de certificar el desperfecto del producto. Que ante tal escenario, no puede ser considerado un acto arbitrario pretender indagar respecto del origen de la supuesta falla, que su representada estaba en todo su derecho de solicitar a la consumidora evaluar el producto, pues los vendedores carecen de los conocimientos técnicos para efectuar dicho examen, más aún si éste no es aprecia a simple vista y el producto se exhibe con un notable uso. Que en este sentido, señala que es importante hacer presente que los derechos consagrados en el artículo 20 no son incondicionales pues tienen como limitante que la falla no sea atribuible al consumidor. Que de tal forma, con la certeza puede sostener que la postura de su representada se encuentra amparada por lo dispuesto en el inciso 1 del artículo 21 de la ley 19.496, pues el derecho a opción que consagra el artículo 20 no es absoluto, allí se establece como requisito de procedencia, que el producto no se hubiese deteriorado por un hecho imputable al consumidor, por lo tanto, la querellada tenía el legítimo derecho de investigar la existencia y origen del supuesto desperfecto de fábrica que se le atribuye al producto. Que de haberse constatado la falencia del producto y de no ser ella atribuible al uso efectuado por la consumidora, sin duda este hubiese sido cambiado o devuelto el dinero, no obstante, la actora se negó rotundamente a la evaluación. Solicita, por lo indicado, se rechace la querella, con costas.

3.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba documental, acompañando: **A)** a fojas 12 B, boleta N°286220684, de fecha 06 de enero de 2015 por la compra del teléfono Mov Motoglte por un monto de \$129.990; **B)** a fojas 13, fotocopia simple de boleta N°286220684, de fecha 06 de enero de 2015, por la compra del teléfono Mov Motoglte por un monto de \$129.990; **C)** a fojas 14, respuesta del SERNAC a la señora Ruth Meliqueo Toro, en referencia al reclamo N°R201522649; **D)** a fojas 15, traslado de SERNAC a Falabella, donde se le pone en conocimiento sobre el reclamo formulado por doña Ruth Meliqueo Toro, de fecha 25-02-2015; **E)** Teléfono Celular marca Motorola, modelo GLTE 1040, color negro, prepago 3C, con sus accesorios, cargador, manuales y caja de embalaje, el que se dispuso se guardara en custodia en Secretaría.-

4.- La parte querellada y demandada civil se limita a acompañar a fojas 16 carta de Respuesta de la empresa Falabella de fecha 03 de marzo de 2015, dirigida al SERNAC, indicando las razones por la que no procede el cambio.-

5.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial, con la declaración a fojas 23 de don **MARCIAL ABEL VEGA MORAGA**, 42 años, separado, Técnico Universitaria en Control Automático, domiciliado en Temuco, calle Los Castaños N°55, Block C departamento 13, quien previo juramento señala ser testigo de su pareja Ruth Meliqueo, quien compró un teléfono celular en Falabella, ignora la marca, y la fecha de la compra, pero que fue en enero de 2015. Agrega que como al tercer día de haber realizado la compra el teléfono comenzó con problemas, no recibía llamadas telefónica, no se podía hacer nada con el teléfono, no se podía navegar en internet, que le sacaron el chip que tenía el teléfono y se lo pusieron al de él y que en su teléfono el chip funcionaba bien; por lo que por deducción se dieron cuenta que el teléfono estaba con problemas. Que al darse cuenta de esta situación se dirigieron a Falabella, llevaron el equipo, les contaron del problemas, lo anterior lo hicieron el en el área de telefonía, quienes les dijeron que era problema del chip que el equipo estaba nuevo. Al día siguiente fueron hasta Movistar, el que está ubicado en la Avenida Alemania, le contaron el problema del equipo a las personas que atienden, que esta persona le sacó el chip al equipo y le puso uno nuevo, verificando la misma persona el equipo y viendo si tenía señal, y el equipo no funcionó, que dicha persona sacó el chip del teléfono y se lo puso a su teléfono particular y el chip funcionó bien, señalándoles que era el equipo el que tenía el problema, les preguntaron que podían hacer, que él les dijo que por ley la empresa donde compraron el equipo tenían que cambiarlo, pero que no aceptarían que lo llevaran a un servicio técnico, porque el equipo estaba nuevo y si le metían mano el equipo ya no sería nuevo. Que antes de que se fueran la persona que los atendió en Movistar, les aconseja que concurren al SERNAC a realizar las consultas. Que salieron de Movistar, y concurren al SERNAC a realizar las consultas, allá les dicen que les deben cambiar el teléfono, y que se dirijan directo a gerencia para hacer presente la solicitud, por que los supervisores dicen siempre lo mismo, y que les informaran que estuvieron en SERNAC, y que si no les quieren hacer el cambio, se dirigieran nuevamente al SERNAC para realizar el reclamo. Que fueron hasta Falabella, hasta gerencia, los atendió la secretaria del gente, y les dijo que esperaran, que esperaron

aproximadamente 2 horas, hasta que los atendió el gerente, en el pasillo, ni siquiera en una oficina, situación que más les molestó. Le comentaron el problema, y les mostraron la boleta de la compra, y le comentaron que habían ido a realizar las consultas al SERNAC, lugar donde les habían dicho que les tenían que cambiar el equipo. Que él les informa que tenían políticas de la empresa, que debían enviar el teléfono a un servicio técnico, ellos le comentan que no están de acuerdo, y menos si un ente que los fiscalizaba les había infamado que tenía que cambiar el equipo. Que el gerente les señala que esa era la única solución que les podía dar, ellos le señalan que pondrían el reclamo, a lo que el gerente les señala que no estaba ni ahí con el SERNAC, que ellos no van hacer lo que digan ellos, porque son políticas internas de la empresa. Volvieron al SERNAC, comentaron lo señalado por el gerente, interpusieron el reclamo, les informan que existen plazos pertinentes, y que le informarían a Falabella del reclamo, y que si si estos no daban respuesta, debían hacerlo judicialmente. Luego SERNAC, les da la respuesta de Falabella, la cual no fue satisfactoria, converso con su pareja y decidieron buscar un abogado, más que nada por el trato que les dieron y por la pérdida de tiempo. Que nunca aceptamos enviar el teléfono al Servicio Técnico, ya que el es técnico en control automático y sabe lo que significa abrir un equipo, pierde toda sus características. Aún están esperando, su pareja tuvo que comprarse un equipo nuevo, ella trabaja con el equipo, es paramédico, necesita comunicarse con sus colegas, y que además perdió la información que tenía en dicho teléfono. Contrainterrogado el testigo para que diga, cuantos días duró el teléfono, el testigo responde, tres días.

6.- Que a fojas 28 lleva a efecto audiencia de exhibición del teléfono celular, marca Motorola, modelo GLTE 1040, color negro, prepago 3C, con sus accesorios, cargador, manuales y caja de embalaje, con asistencia de ambas partes. La parte querellante y demandante civil, presente en la audiencia doña RUTH JUANA MELIQUEO TORO, hace entrega de su chip, de la empresa Movistar, correspondiente a su plan de minutos para llamadas e internet, adherido al número telefónico 59277654, el cual se incorpora al teléfono Celular marca Motorola, modelo GLTE 1040, color negro, prepago 3C, objeto de autos.

En el acto se procede a poner el chip en el teléfono encendido, apareciendo en la parte superior del teléfono, el cuadro de señal completa.

Se realizan dos llamadas telefónicas al N° 91200382 de la actuario que transcribe el acta, desde el teléfono objeto de autos, no dando tono de llamada, no se puede realizar la llamada.

Se realizan dos llamadas al teléfono objeto de autos, desde el teléfono celular N°91200382 de la misma funcionaria. Al realizar el primer llamado, suena el tono de llamada no entrando la llamada al teléfono, solo suena el tono de llamada, luego se corta. En el segundo llamado, pasa la llamada directo al buzón de mensajes.

Se hace presente que mientras se observo el teléfono, la señal de red de éste, no es constante, se cae.

También se observa, que no se puede navegar por internet.-



Atendido el mérito de lo observado, el Tribunal ordena se proceda a poner el chip ya singularizado, en otro teléfono celular, a fin de presenciar su funcionamiento:

En el acto, se procede a poner el chip de la empresa Movistar, correspondiente a un plan de minutos para llamadas e internet, adherido al número telefónico 59277654, al teléfono celular maraca Lg, modelo G3, color negro, de propiedad de la actuario que transcribe el acta, realizando dos llamadas telefónica al N° 91200382, el cual se encuentra incorporado al teléfono objeto de autos, marca Motorola, al realizar dichas llamadas sólo suena tono de llamada, luego se corta, no mostrando el teléfono Motorola, en su pantalla, la entrada de esas llamadas.

En el mismo acto se procede a realizar dos llamadas desde el teléfono objeto de autos, marca Motorola, el cual tiene inserto el chip con el N°91200382, al teléfono celular marca LG, que tiene inserto el chip N°59277654, no se pueden realizar dichas llamadas, al marcar al número se corta de inmediato.-

En el mismo acto se procede desde ambos teléfonos Lg y Motorola a realizar una llamada la N° telefónico 63329794 de propiedad de la apoderada de la querellante, al realizar la llamada desde el teléfono LG el cual tiene inserto el chip con el N°59277654, la llamada se realiza sin problemas, al realizar la llamada desde el Teléfono Motorola (objeto de autos) el cual tiene inserto el N°91200382, la llamada no se puede realizar, al marcar el número se corta de inmediato. Se pone termino a la diligencia.

7.- Que fojas 36 comparece doña **RUTH JUANA MELIQUEO TORO**, ya individualizada, y expresa que con fecha 06 de enero de 2015 adquirió en la tienda Falabella el teléfono celular marca Motorola, que no recuerda el modelo, pagando por él \$129.000. Que a la semana de haberlo adquirido el teléfono comenzó con problemas, no se podía llamar y tampoco recibía llamadas, tampoco se podía navegar en internet, se perdía todo tipo de red. Que fue a Falabella a señalar el problema que tenía con el teléfono, donde le dijeron que era un problema de Movistar, que tenía que dirigirse allá. Fue a Movistar al día siguiente, ya que a esa hora ya habían cerrado, y trabaja en Imperial. En Movistar le cambiaron el Chip, y esperó unos minutos para que el chip se incorporara y el chip no funcionó. Dicho proceso lo hizo muchas veces y el problema aún continuaba, hasta que le dijeron que el problema era del teléfono y que tenía que ir a Falabella. Volvió a Falabella vieron el teléfono y le dijeron que lo único que podían hacer ellos era enviarlo a reparación, que ella no aceptó porque si lo enviaba a reparación lo abrirían y al abrir el teléfono perdería toda la garantía, ella quería que se lo cambiaran, ya que el teléfono estaba nuevo y estaba dentro de la garantía de los 10 días, que no recuerda cuanto tiempo pasó entre que lo compró y la última vez que fue a Falabella. Le señalaron que si no aceptaba se llevaba el teléfono, porque esa era la única opción que tenía, ella no aceptó, que además el teléfono no es como los antiguos que se pueden abrir. Que pidió hablar con el gerente de Falabella, lo esperaron muchas horas, y que al hablar con él, los atendió en el pasillo, y les preguntó a qué iban, le explicaron la situación, y les da la misma respuesta, que debían enviarlo a reparación porque esa era la política de la empresa. Se le explicó que habían venido muchas veces y que los enviaban a Movistar y de

Movistar los enviaban a Falabella, el insistió que era la política de la empresa. Le señaló que si no tenía solución iría a Sernac para saber cuáles eran sus derechos, que ante esto él dijo: "Hagan lo que quieran, a nosotros ninguna institución nos va a venir a decir qué hacer", y los dejó hablando en el pasillo, no les dio ninguna solución. Concurrieron al Sernac el mismo día, dieron conocer su caso, ellos notificarían su caso a Falabella, que nunca recibió una carta pidiendo disculpas ni nada, por parte de Falabella, hasta el día de hoy no ha tenido solución. Que el problema **no es del chip es del teléfono**, ya que incluso lo probaron acá, en el Tribunal, cuando los llamaron a audiencia, el teléfono no funcionaba, que lo probaron con dos chip distintos y no funcionaba nada, y su chip de movistar puesto en otro teléfono si funcionaba al ponerlo en otro teléfono. Que como dijo anteriormente no quiso dejar el teléfono en el servicio técnico, porque lo desarmarían para ver la falla y el teléfono perdería toda la garantía que se supone estaba nuevo. Hace presente que esta situación la ha hecho perder mucho tiempo, que ella trabaja en un consultorio, y a veces tengo sale a terreno, y que con todo este problema ha tenido que pedir días de vacaciones para poder ir a Falabella y a Movistar y venir a las audiencias a las que la han citado.

8.- Que atendido el mérito de autos, esto es, con la documental, y testimonial rendida por la parte querellante, se encuentra establecido y no controvertido que la querellante compró en la tienda querellada, un teléfono celular, marca Motorola, modelo Glte, en la cantidad de \$129.990, atribuyéndole fallas ostensibles de funcionamiento, las que fueron establecidas de manera fehaciente en la causa, en la audiencia de fojas 28, en que se probó su nulo funcionamiento.

A su turno, el proveedor querellado no ha rendido prueba alguna destinada a acreditar su defensa, en cuanto a atribuir a la querellante la falla y, menos, la naturaleza de la misma, en términos que haya sido necesario enviar el equipo al servicio técnico, como exigió unilateralmente a la consumidora, pese a que se trataba de una falla ostensible.

9.- 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.

10.- En el caso de marraz, el artículo 20 permite sobradamente a la consumidora querellante ejercer ese derecho de garantía, conforme los antecedentes, invocando las letras **c)** señalada, por tratarse de una falla ostensible del aparato telefónico que lo hacía inapto para su uso y que se probó se produjo dentro de los 10 días después de la compra.

11.- Que de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico, bien sabemos que la diligencia y cuidado en el desempeño de su actuación corresponde probarla a quien ha debido emplearla (art. 1547 inc. 3 C.C.). En la especie, el único obligado, en este caso, es el proveedor que, además, tiene los medios, recursos e información necesaria para ello. Que naturalmente la forma de desvirtuar lo indicado en la querella es que éste acredite la idoneidad del producto; lo que además de no haberlo hecho, se estableció en autos el supuesto contrario con la diligencia de fojas 28, en que se probó la falencia con las características descritas. Tampoco se demostró el deterioro que alega respecto del equipo telefónico.

12.- Que resulta esencial para la debida aplicación de la ley del consumidor, que los proveedores apliquen en el ejercicio de su giro la intención y espíritu de esta normativa, cual es el de facilitar el ejercicio de los derechos de la parte más débil de la relación de consumo, entre los cuales la garantía legal se erige como esencial. No puede así alegar en situaciones concretas como la que se analiza, políticas de la empresa, como remisión al servicio técnico, sin dar fundamento plausible, ya que sus protocolos no pueden imponerse sobre el derecho básico de un consumidor, cuando se hacen valer alegaciones razonables y claramente verificables, dentro de los plazos que el mismo promueve y publicita para acceder a cambios de productos, sin cortapisas.

13.- 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.-

14.- Que a fojas 5 doña **RUTH JUANA MELIQUEO TORO**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de, contra de Establecimiento **FALABELLA RETAIL S.A.**, cuyo Jefe de Local es doña Mañane Herns Guzman, ya individualizados, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal de esta presentación y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, da íntegra y expresamente reproducidos que tal como se acreditará en la presente causa, la

infracción remetida por la denunciada y demandada le ha ocasionado los siguientes perjuicios: **DAÑO MATERIAL:** que este daño se encuentra representado por los gastos que su representado ha debido incurrir y, por ende, ello que han dejado de percibir, con los reiterados viajes a las dependencias de la denunciada a cobrar el dinero retenido por este. La suma de dinero que demanda por este concepto es de \$129.990.-

DAÑO MORAL: Este daño se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que se le han ocasionado a su persona por el actuar negligente de la demandada, al causar un daño a su persona por la angustia producida al no devolver su dinero; por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, visitas reiteradas. Las constantes molestias que pasó a raíz del mal rato. La suma de dinero que demanda por este concepto es de \$ 2.000.000.-

15.- Que a fojas doña **PATRICIA LEVIPAN GÓMEZ**, en representación de la parte querellante y demandante civil, viene a contestar demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando desde ya su total rechazo, con expresa condena en costas, en base a las consideraciones que expuso al contestar la querrela. Dice que no existe perjuicio alguno para la demandante, que pueda imputarse a su representada pues estaba facultada legalmente para determinar, previo a que se hiciese efectiva la garantía legal, el origen de la supuesta falla del producto. Por lo tanto, no se configuran los requisitos necesarios e indispensables para establecer la existencia del daño y su correspondiente reparación. Que en cuanto a la indemnización por daños materiales solicitada, señala que esta es improcedente pues no existe antecedente alguno que acredite la existencia de tal perjuicio, curioso resulta el hecho de que los supuestos viajes a las dependencias de su representada sean equivalente al valor del producto, \$129.990. Que referente al daño moral, tampoco existe prueba que lo acredite, requisito indispensable pues no existen, como principio que informa esta materia, daños morales evidentes, por cuanto todo daño es su existencia, por ende, deberá ser acreditada no obstante las dificultades que ello pueda generar. Que para el caso que se acoja las indemnizaciones solicitadas, hace presente que en cuanto al monto de la reparación, ésta debe ser fijada conforme a la extensión del daño. No existiendo éste, la indemnización debe rechazarse o eventualmente deberá regularse en forma muy estricta. Que en términos generales la indemnización tiene por objeto restablecer el equilibrio destruido por el hecho ilícito, otorgando a la víctima un valor equivalente a la cuantía del daño sufrido, para ponerla en el mismo estado que tenía antes del acto dañoso. La indemnización no debe exceder del monto de perjuicio, esto es, no puede ser fuente de lucro o ganancia para quien la demanda. Todo ello revela el carácter reparatorio de la indemnización de perjuicios por daños a los derechos patrimoniales, cuya determinación pueden hacerse con relativa precisión.

16.- 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".

Quereby 47
Sede



Luzuriaga 418-
0112

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.

17.- Que conforme el mérito de los antecedentes, se accederá a resarcir el daño material directo ocasionado con la infracción, 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 12 B, 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, en la suma de \$ 129. 990, imponiéndose, al mismo tiempo, a la demandante que al pedir el cumplimiento del fallo ponga a disposición del Tribunal, para que sea restituido al proveedor, el equipo telefónico objeto del juicio.

18.- Que igualmente se accederá a resarcir el daño moral ocasionado a la consumidora afectada por la frustración de ver burlado un derecho esencial en las relaciones de consumo, con las consecuentes perniciosas consecuencias que se relatan en la testimonial de fojas 24, acordes con la naturaleza de la infracción del demandado que vendió un teléfono no apto para su uso. Se fijará prudencialmente la suma a resarcir por esta partida, considerando el tiempo prolongado que se ha mantenido a la actora sufriendo el perjuicio, en la suma de \$ 400.000.-

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 querrela infraccional intentada por doña **RUTH JUANA MELIQUEO TORO** en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, condenándose a este proveedor como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de 15 Unidades Tributarias Mensuales, con costas;

2.- QUE HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **RUTH JUANA MELIQUEO TORO** intentada, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, condenándose a este proveedor al pago de la suma de \$ 400.000, con costas;

3.- Que la parte querellante y demandante deberá poner a disposición del Tribunal el teléfono celular objeto del contrato, conforme se dispuso y para efectos de lo señalado en el motivo 17.

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.

Anótese notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 234.447-J

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



Foja: 73 Setenta y tres

C.A. de Temuco

Temuco, once de mayo de dos mil diecisiete.

A fojas 71 y 72: Téngase presente.

VISTO:

Se reproduce sentencia en alzada, incorporándose al punto resolutivo N°2 la siguiente frase "por concepto de daño moral y a pagar la suma de \$129.990.-, a título de daño emergente, atendido lo razonado en los considerandos 17 y 18°, respectivamente, y se resuelve que atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha quince de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 40 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-176-2016 (pvb).

Aner Ismael Padilla Buzada
Ministro
Fecha: 11/05/2017 12:15:31

Oscar Luis Vinuela Aller
Fiscal
Fecha: 11/05/2017 12:15:31

Manuel Antonio Contreras Lagos
Abogado
Fecha: 11/05/2017 12:15:32



Setenta y cinco. 75-



Temuco, siete de junio de dos mil diecisiete.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N°234.447-J

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

cbs

TEMUCO, 7 Junio de 2017
NOTIFIQUE A DON Roberto
León Gómez
LA RESOLUCION DE FOJAS 75
Y PERMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL

TEMUCO, 7 Junio de 2017
NOTIFIQUE A DONA Roberto
León Paz Gómez
LA RESOLUCION DE FOJAS 75
Y PERMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIPAL



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

Temuco, veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete



ROMINA MARTINEZ VIVALLOS

SECRETARIA TITULAR