Providencia, a veintiocho de diciembre de dos mil quince.

VISTOS:

La querella infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 13 y siguientes y declaración de fojas 22, formuladas por Alberto Alejandro Hernández Ossandón, abogado, en representación de **HERNANDEZ & CÍA.**, Rut N°76.133.905-5, ambos domiciliados en calle Rey Salomón 16.962, Villa Las Casas de Maipú, Maipú, en contra de **SONY CHILE LIMITADA**, Rut N°79.627.190-6, representada por Luis Alexis Bueras Colhuan, en su calidad de Jefe de Local, ambos domiciliados en Avenida Andrés Bello 2447, Local 1154, Providencia (Costanera Center), por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que con fecha 14 de abril de 2014, el suscrito, en representación de la sociedad querellante, en compañía de Paola Cortés Santander, concurrió a la tienda Sony Chile Ltda. ubicada en el Local 1154 del mall Costanera Center con el propósito de adquirir un teléfono celular, después de ver varias alternativas se optó por comprar el equipo Sony Xperia Z1, compact red, de color rosado, el cual fue adquirido al contado, cuyo valor ascendió a la suma de $379.990.-, según consta de la factura de compra N°769199. El equipo móvil sería utilizado por Paola Cortés, el que al poco tiempo presentó problemas, se apagaba la pantalla, no recibe ni efectúa llamadas y no enciende; fue llevado al Servicio Técnico Sony ubicado en avenida Kennedy 8017, Las Condes, quienes efectuaron la corrección de software del sistema operativo, pero no pasó ni una semana, y debe reingresar el equipo por una "desconfiguración", realizándose nuevamente la corrección de software del sistema operativo. A la tercera falla del teléfono se solicita el cambio, lo que es negado, y posteriormente se informa que se debe proceder a retirar el equipo del servicio técnico porque no tenía arreglo, quedando éste en dependencias del Servicio Técnico Sony.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 13 y siguientes, por Alberto Hernández Ossandón, en representación de **HERNANDEZ & CÍA.**, en contra de **SONY CHILE LIMITADA**, todos ya individualizados, por los mismos hechos antes

expuestos. Solicita que se indemnice los perjuicios sufridos por la sociedad representados por el daño material de $420.000.-, equivalente al valor que tiene dicho teléfono nuevo en el mercado formal; como daño moral, pide $300.000.- por los inconvenientes en la adquisición de un teléfono defectuoso, las molestias, los malos tratos y el tiempo perdido, todo ello, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 30, comparece Álvaro Gustavo Urcelay Montecinos, ingeniero comercial, domiciliado en avenida Presidente Kennedy 8017, Las Condes, en representación de **SONY CHILE LIMITADA**, hace presente que rechaza desde ya la versión de los hechos en la forma en que fue expuesta en la denuncia y demanda. Y confiere patrocinio y poder al abogado Jaime de la Hoz Alfaro, domiciliado en Avenida Andrés Bello 2711, piso 16°, Las Condes.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta de las actas que rolan a fojas 41 a 42 y 94 a 98.

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

La parte de **SONY CHILE LIMITADA** contesta las acciones en la presentación de fojas 36 a 40. Expone que en efecto, la actora compró el teléfono Sony Xperia Z1 el que en un primer momento, a juicio de la compradora, no encendía, se dejó en evidencia en ese momento que el equipo presentaba una falla de carga de batería imputable al usuario. Con posterioridad, con fecha 21 de agosto de 2014 el equipo fue ingresado al servicio técnico presentando la presunta falla de no encendido, se detectó que el equipo estaba "desconfigurado", realizándose la "customización" del software y se reemplazó el cargador, cable, USB y manos libres del equipo, siendo la reparación exitosa y el equipo fue recepcionado por Paola Cortés el 16 de septiembre de 2014; luego, habiendo transcurrido un mes y medio desde su customización, el 30 de octubre, el equipo nuevamente es ingresado al servicio técnico, el diagnóstico reveló que el equipo entre otros deterioros, presentaba golpes en las esquinas y se encontraba abierto en el sector de la memoria y porta SIM, siguiendo el protocolo se procedió a tomar fotografías, quedando registrado los daños, esto fue informado a la Sra. Paola, quien no retiró el equipo desde el servicio técnico. En definitiva, alega que los

presuntos defectos son imputables a golpes dados al equipo, y siendo un principio general del derecho que nadie puede aprovecharse de su propio dolo, descuido o negligencia, el presunto vicio no cabe dentro de aquellos que el proveedor deba reparar. Cita el artículo 21 de la Ley 19.496, en aquella parte que indica que el proveedor es responsable de los vicios que presente el producto, "salvo que se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor", y en subsidio invoca el artículo 2330 del Código Civil.

Las pruebas documental y testimonial rendidas en la audiencia.

La tacha formulada en contra de la testigo Carola Alejandra Gamboa González, por la causal N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. (fojas 97)

Las posiciones absueltas por Alberto Hernández Ossandón en representación de la parte de Hernández y Cía. de fojas 104.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

Sobre la tacha:

1.- Que Carola Gamboa González declara ser dependiente de la querellada y demandada, por lo que se dan las circunstancias para considerar que carece de la imparcialidad que la ley exige a los testigos, por lo que se acogerá la tacha en su contra, sin perjuicio del valor probatorio que se le dé a su declaración, de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

En materia infraccional:

2.- Que, como se ha visto, las versiones de las partes son contradictorias entre sí. Sony Chile Limitada señala que el teléfono sufrió daños atribuibles a golpes dados al equipo, imputables al consumidor, no cubiertos por la garantía.

3.- Que la parte de Sony Chile acompañó como prueba fotografías del equipo en las cuales se puede apreciar que en al menos dos de sus vértices tiene golpes de consideración, atribuibles a presuntas caídas; además, acompaña copia de la Orden N°1401889, de fecha 6/11/2014, en la que consta que el "equipo ingresa con evidentes daños demostrados en cosmética, presenta golpes en las esquinas y se encuentra abierta en sector de memoria y porta SIM debido a los golpes". (fojas 65, 66 y 67)

4.- Que el artículo 21 de la Ley del Consumidor, dispone que el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.

5.- Que atendido lo antes expuesto, y no siendo suficiente la prueba ofrecida por la parte querellante, no podrá acogerse la acción infraccional.

En materia civil:

6.- 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 se acoge la tacha opuesta en contra de la testigo Carola Alejandra Gamboa González.

B. Que no se hace lugar a la querella infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas de 13 y siguientes.

C. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 13 y siguientes. Sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°14.684-4-2015

Dictado por la Juez Subrogante, **María Isabel Brandi Walsen**

Secretaria Subrogante, **Silvana Costa Moreno.**

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
PROVIDENCIA

C.A. de Santiago

Santiago, once de mayo de dos mil dieciséis.

A fojas 134 y 135: Téngase presente.

Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 112, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de veintiocho de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 106 y siguientes, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia.

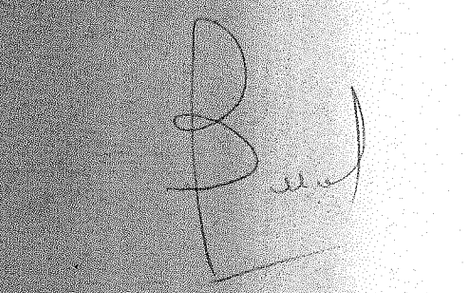
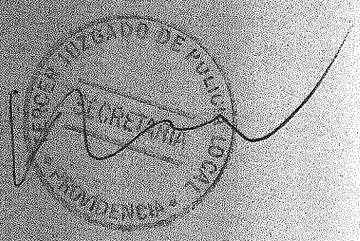
Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 322-2016.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora Javiera González Sepúlveda y la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, once de mayo de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
PROVIDENCIA

Providencia a dieciséis de junio del dos mil dieciséis.
Cúmplase.
ROL Nº 14684-04-2015