

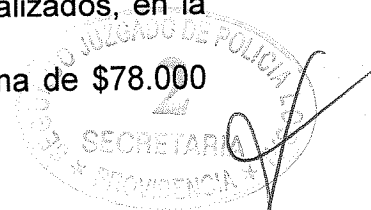
Segundo Juzgado de Policía Local
de Providencia

Providencia, a dos de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de fojas 7 y el escrito de fojas 17, formulada por GONZALO TOLEDO BRITO, ingeniero comercial, domiciliado en Catedral N°2025, departamento 203, contra RIPLEY, específicamente, la Sucursal N°34 del Mall Costanera Center, representada para estos efectos por Mauricio Salinas, todos con domicilio en Av. Andrés Bello 2422, Providencia, por infringir la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el 23 de enero del año en curso compró un "tablet" y el 16 de febrero lo debió llevar al servicio técnico; que le dieron una orden, que en su parte final decía que el plazo máximo de entrega era de 30 días hábiles; que cuando lo fue a buscar, 29 días después, le mostraron uno distinto, por lo que no lo recibió; que una de las personas encargadas le dijo que lo habían perdido y el gerente autorizó que le dieran uno nuevo; que no estaba el mismo producto, así es que le pidieron que eligiera otro del mismo precio, agregando: "Pagaste 78 mil no más", "Busca un producto de 78.000 y si es mayor, paga la diferencia"; que pidió hablar con el gerente, pero éste seguía en colación después de 90 minutos; que la otra solución que le dieron era que llamara al servicio técnico para preguntar por el producto; que Ripley sólo le ofreció dos alternativas, pero que a él le interesa recibir un tablet con las mismas características; que por lo tanto, solicita se condene a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 7 y los escritos de rectificación de fojas 13 y 17, por GONZALO TOLEDO BRITO contra RIPLEY, todos ya individualizados, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$78.000

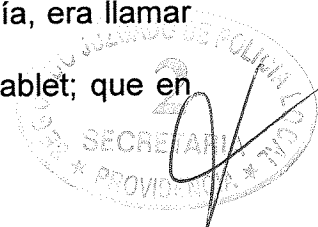


(setenta y ocho mil pesos), por concepto de daño emergente y \$99.126 (noventa y nueve mil ciento veintiséis pesos), por el daño moral, toda vez que lo trataron "enormemente mal", como si fuera un ladrón, siendo que lo único que él exigía era que le dieran un producto de al menos las mismas características y también, por la indignación sufrida producto del abuso de poder del gerente y por el estado de desánimo e impotencia. Menciona además, las 3 horas profesionales que perdió para poder realizar el trámite en la tienda, además del teclado y los dos protectores de pantalla que compró para su tablet y que no ha podido utilizar, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO IFRACCIONAL:

1.- Que Gonzalo Edgardo Toledo Brito prestó declaración indagatoria a fojas 14 y expuso, que el 23 de enero de 2015 adquirió un tablet marca Samsung en la Tienda Ripley ubicada en el Mall Costanera, por la suma de \$78.390, a la que le falló el lector de Sim (chip), que no permitía ingresarlo en la ranura del tablet; que lo llevó al servicio técnico de la misma tienda y le dieron la orden N°100341482, donde se indicaba que el plazo máximo de entrega era de 30 días hábiles; que a los 29 días concurrió nuevamente, pues aun no tenía noticias, pero que le entregaron un tablet que no era el de él, ya que habían perdido el suyo; que después de un rato le dijeron que el gerente había autorizado que le entregaran un producto nuevo, pero cuando fueron a buscar uno de la misma marca, se dieron cuenta que no quedaban; que entonces le dijeron que eligiera otro, pero por el mismo monto de su compra; que él les dijo que no había ninguno con las mismas características; que las funcionarias Mundy y Norambuena le reiteraron el hecho que tenía que buscar un producto por \$78.000 o bien, pagar la diferencia; que le dieron un ticket de cambio, pero que no lo ha usado; que pidió hablar con el gerente, pero estaba "en colación"; que le señalaron expresamente, que no le darían un producto de un valor mayor y que la otra solución que tenía, era llamar al servicio técnico, para que ellos le dijeran dónde podía estar su tablet; que en



definitiva, se fue de la tienda Ripley sin obtener una solución satisfactoria y respetuosa, pues le perdieron un equipo que presentaba ciertas características técnicas que necesitaba, además de perder como 3 horas laborales en realizar el trámite y pasar un mal rato por la falta de comprensión de funcionarios de Ripley; que presentó un reclamo en el Sernac y Ripley respondió que le habían dado dos opciones: el cambio del producto por uno de igual valor o bien, la anulación de la compra; finalmente, que dichas alternativas a él no le satisfacían, toda vez que la negligencia de la empresa lo perjudicó.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba, se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que la denunciada solicitó en ella se rechazara la denuncia, con costas, atendido a que se cumplió con todos los protocolos y políticas de cambio de productos y, en su defecto, se ofreció la devolución del dinero por el valor de aquél; que también se dio cumplimiento a la garantía que tenía, ofreciendo al consumidor alternativas por el producto dañado, en tiempo y forma y por último, que tampoco ha existido un actuar doloso o culpable y no existe un nexo entre el hecho infringido y el daño provocado.

4.- Que Gonzalo Toledo Brito acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan a fojas 1, 2, 3 y 5, no objetados.

5.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que Gonzalo Toledo Brito compró en enero del año 2015, en la tienda Ripley del mall Costanera Center, un "Galaxy NT N5100" a \$78.390 y que el 16 de febrero de este año, ingresó dicho producto al servicio técnico de la misma sucursal, pues presentó una falla.

b) Que el denunciante alega, que una vez cumplido el plazo, no le pudieron entregar el bien dejado para su reparación, toda vez que aquél habría sido extraviado, circunstancia que no fue acreditada.



c) Que el propio denunciante reconoce que la empresa ofreció cambiarle el producto por uno nuevo y que luego, como no quedaban, le sugirieron que eligiera otro similar, del mismo valor e incluso le propusieron la anulación de la compra, con la correspondiente devolución del dinero, pero que él no aceptó ninguna de dichas alternativas.

d) Que por lo tanto, el proveedor denunciado dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N°19.496, ofreciendo al consumidor, la reposición del producto, previa restitución o la devolución de la cantidad pagada.

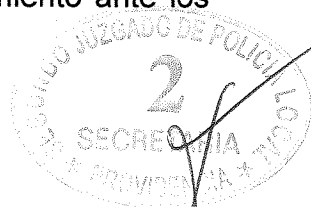
e) Que como resultado del análisis anterior, el Tribunal concluye que no es posible atribuir a Ripley Store Ltda., responsabilidad alguna en los hechos que se investigan, derivada de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, puesto que se desprende de los antecedentes que obran en el proceso, que en cualquiera de los dos casos, esto es, sea que el producto hubiere sido extraviado o presentado falla, la empresa dio cumplimiento a lo establecido en el artículo aludido, otorgando al denunciante las alternativas que en él se indican, motivo por el cual, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

EN LO CIVIL:

6.- Que la conclusión precedente, priva de fundamento, en los hechos, a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 7.

7.- Que sin embargo, como consta en autos que el producto se recibió en el servicio técnico, sin que finalmente haya sido devuelto, el sentenciador considera, que Ripley debería entregar a Gonzalo Toledo Brito la suma de \$78.390 (setenta y ocho mil trescientos noventa pesos), correspondientes al valor del bien adquirido en sus dependencias.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1° de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los



mismos y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 7.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Gonzalo Toledo Brito contra Ripley.

C.- Que en ambos casos el rechazo es, sin costas, por estimar que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

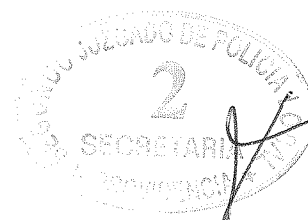
D.- Que no obstante lo anterior, Ripley deberá entregar a Gonzalo Toledo Brito la suma de \$78.390 (setenta y ocho mil trescientos noventa pesos), por la tablet comprada en dicha tienda y recibida por el servicio técnico, sin que haya sido devuelta al consumidor, en el caso de ser requerida dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

Anótese y Notifíquese.

Rol 24.249-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.



Certifico:

que han transcurrido los plazos
que la ley consigna para la
interposición de recursos contra
la sentencia definitiva, sin
que ellos hayan sido hechos,
valen por las partes.

Providence, 14 marzo 2016

Ul

