

Providencia, veintiocho de octubre de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia formulada el 23 de marzo de 2015, en lo principal de la presentación de fojas 3, por RODRIGO ALEJANDRO ISBEJ MORALES, estudiante de derecho, domiciliado en Huérfanos 1373, oficina 1308, Santiago, contra APRO CHILE ONLINE STORE SPA, representada por Jaime Rodrigo Alvear Cádiz, factor de comercio, ambos domiciliados en Marchant Pereira 1945, depto. 1207, Providencia, en la que expresa que el 30 de septiembre de 2014, compró en el local comercial de la denunciada, un audífono marca Jabra Sport Wless, por la suma de \$74.990, para ser usado en el deporte de corridas que desarrolla hace tiempo; que el valor del audífono se justificaba por los avances tecnológicos que poseía; que el 7 de enero de 2015, debió ingresar los audífonos al servicio técnico Jabra debido a que presentaba problemas técnicos; que se le indicó en la orden de trabajo, que la entrega del artefacto o en su defecto, unos nuevos, se efectuaría el día 19 del mismo mes y año; que como a la fecha de la presentación de la denuncia, había transcurrido con creces la fecha fijada, ya no confiaba en el producto y menos en el servicio post-venta. Concluye, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 del mismo cuerpo legal.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 3 por RODRIGO ALEJANDRO ISBEJ MORALES, estudiante de derecho, domiciliado en Huérfanos 1373, oficina 1308, Santiago, contra APRO CHILE ONLINE STORE SPA, representada por Jaime Rodrigo Alvear Cádiz, factor de comercio, domiciliado en Marchant Pereira 1945,



departamento 1207, Providencia, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle \$74.990 (setenta y cuatro mil novecientos noventa pesos) como daño emergente, más \$600.000 (seiscientos mil pesos) por el daño moral causado, más los intereses y reajustes de dichas sumas, o las que fije el sentenciador de acuerdo al mérito del proceso, con expresa condena en costas.

La tacha planteada a fojas 45 contra el testigo Oscar Hernán Palacios Alvarado, que depuso por el actor, fundada en la causal prevista en el artículo 358 N°6 del Código de Procedimiento Civil, por carecer de la imparcialidad necesaria para declarar, al tener interés de tipo pecuniario e indirecto.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA TACHA:

1.- Que el testigo Oscar Palacios expuso a fojas 45 ser "runner" junto con Rodrigo; que entrenan juntos y participan en corridas; que conoce a Rodrigo hace 3 o 4 años aproximadamente; que corrieron juntos la maratón de Buenos Aires el 2014; en cuanto a su interés en el resultado del juicio, indicó que le interesaba que el juicio llegara a buen término, ya que cuando se es runner se adquieren artículos costosos y Rodrigo había hecho una inversión como todos los que corren.

2.- Que a juicio del sentenciador, de las respuestas dadas por el testigo no es posible dar por configurada la causal de inhabilidad invocada, puesto que no se acreditó el interés directo o indirecto que pudiere tener en el resultado del juicio, el que además debe ser de carácter pecuniario, por lo que se deberá rechazar la tacha planteada en su contra.

EN LO INFRACCIONAL:

3.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 33 y siguientes y a fojas 43 y siguientes, la parte de Isbej ratificó las acciones entabladas solicitando fueren acogidas con costas y la parte de Apro Chile Online Store Spa, contestó la denuncia en el primer otrosí del escrito de



fojas 22, solicitando su rechazo por falta de fundamento plausible tanto en los hechos como en el derecho, con costas y que la denuncia fuera declarada como temeraria, aplicándosele al actor las sanciones previstas en el artículo 24 y 50E de la Ley 19.496; manifestó, luego de efectuar las averiguaciones con el gerente comercial del Servicio Técnico de la marca Jabra "Blue Talk", que el actor concurrió el 7 de enero de 2015 a dicho Servicio Técnico, indicando que los audífonos que había adquirido en Apro Chile Online Store Spa presentaban falla; que el producto vendido gozaba de una garantía voluntaria otorgada por el proveedor Jabra, que consiste en reparaciones sin costo y, que en el caso que una reparación no solucionara el daño, se cambiaba el producto por uno nuevo de acuerdo a lo establecido en la póliza de garantía; que el mismo día que fue a dejar el producto, el cliente fue informado por el jefe de soporte técnico de Blue Talk, Jorge Merino, que en caso de necesitar efectuar un cambio de los audífonos, habría un retraso en la entrega, puesto que éstos se encontraban en aduana en proceso de internación, a lo que el actor señaló no tener problema; agregó, que se recibieron los audífonos bajo la orden de trabajo 01721, consignándose que el producto presentaba un problema de carga y que el demandante solicitaba que los avisos fueran enviados a su cuenta de email; que, preocupados por cumplir el compromiso adquirido, con fecha 19 de enero de 2015, el mismo jefe de soporte técnico contactó al señor Isbej para confirmarle que el producto sería reemplazado por uno nuevo, la primera semana de febrero, lo que fue aceptado por éste; que el 3 de febrero del año en curso, el área de soporte técnico del Blue Talk le envió un mail al señor Isbej indicándole que los audífonos estaban listos para ser retirados y que, por la demora y como una forma de compensar el tiempo, habían sido cambiados por unos nuevos "Jabra Sport Wireless +"; señaló además, que con ese correo electrónico quedaba demostrado que el problema fue solucionado en un plazo total de 26 días contados desde que el producto ingresó al servicio



técnico; que con ello se evidenciaría no sólo el compromiso de entregar un nuevo equipo, sino que además se le ofreció al actor unos audífonos de tecnología y valor superior a los que él adquirió en Apro Chile, como una forma de compensar la espera y todo dentro de un plazo de reparación “prudente y sensato”; indicó también, que pese a que el proveedor estuvo siempre dispuesto a cumplir con la garantía ofrecida y solucionar el inconveniente a la brevedad, el consumidor jamás concurrió al servicio técnico a retirar sus audífonos; que respecto a las normas que consagran la garantía legal en la Ley 19.496, artículos 19, 20 y 21, señaló que el sujeto pasivo para el ejercicio de esa garantía legal y el derecho de opción del consumidor, es el vendedor; que en la especie, el actor, dentro de los 3 meses contados desde que recibió el producto, jamás se dirigió a Apro Chile Online Store Spa, para ejercer alguno de esos derechos, vale decir, que mientras duró la garantía legal el consumidor gozó plenamente de sus audífonos; que sólo con posterioridad a dicho plazo, concurrió al servicio técnico Blue Talk para ejercer la garantía voluntaria, aceptando la reparación de los audífonos o en su defecto, su reemplazo por unos nuevos; que la mencionada garantía voluntaria, impone el deber al consumidor, de hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece conforme a los términos de la póliza, antes de ejercer algunos de los derechos del artículo 20; que tampoco se infringió lo dispuesto por el artículo 12 de la ley 19.496, puesto que en todo momento tanto comercializadora Apro Chile Online Store Spa, como el proveedor de los audífonos Jabra y el Servicio Técnico Blue Talk, respetaron cabalmente los términos y condiciones bajo los cuales se ofreció el producto al consumidor, quien pese a ello, jamás contestó el mail de 3 de febrero en el que se le informaba que los audífonos nuevos estaban a su disposición y tampoco concurrió al servicio técnico a retirarlos, en una actitud “antojadiza, caprichosa e injustificada”.



4.- Que Rodrigo Isbej acompañó los documentos que rolan a fojas 1 y 2, Apro Chile Online Store Spa los que rolan de fojas 9 a 14 y de fojas 38 a 41, los que no fueron objetados por la respectiva parte contraria.

5.- Que por la parte de Isbej depuso el testigo Oscar Hernán Palacios Alvarado, quien señaló a fojas 45 y siguiente que el año 2014, aproximadamente en septiembre, Rodrigo adquirió unos audífonos inalámbricos por un costo de alrededor de \$70.000; que los usó dos o tres veces en los entrenamientos de ese período; que él lo vio usarlos e incluso estuvo interesado en comprarlos; que Rodrigo pretendía usarlos en la maratón de Buenos Aires; que en septiembre y octubre los audífonos presentaron desperfectos, no había sonido; que aquello le consta porque él se los puso; que Rodrigo los llevó al servicio técnico en enero y el problema no fue solucionado; que estaba disconforme con el producto y quería la devolución del costo; que por los comentarios de Rodrigo sabía que no se los repararon, desconocía la razón; que a la fecha de su declaración, junio de 2015, los audífonos no estaban reparados y creía que estaban en la empresa; repreguntado indicó que la maratón de Buenos Aires fue el 12 de octubre de 2014; que la fotografía agregada a fojas 40 corresponde a ella y la de fojas 41 a la maratón Lan Pass, de la cual no recordaba la fecha; en cuanto a qué problema le produjo a Rodrigo el no contar con el audífono, el testigo indicó que molestia, porque lo había comprado con un fin específico y no estaba conforme con el producto; además, estaba molesto porque el equipo no estaba siendo reparado de acuerdo a la garantía; que Rodrigo antes usaba audífonos normales, como los que él también usa, de un valor aproximado de \$20.000; que compró los de un valor superior para aprovechar un poco más la tecnología en los runner; que estaba bastante entusiasmado con el producto. Contrainterrogado, indicó que la marca de los audífonos aludidos en su declaración, es Blue Talk; que no sabe si Rodrigo antes de adquirir los audífonos, compraba otros productos a la denunciada, pero



sí, que compraba en otras tiendas deportivas; por último, señaló que ignoraba los detalles o el alcance de la garantía de los audífonos.

6.- Que por la parte de Apro Chile Online Store Spa, depuso el testigo Jorge Eduardo Merino Saravia, quien indicó a fojas 49 y siguientes que trabaja en el servicio técnico del Bluetalk de Jabra; que hacen trabajos a los productos Jabra, sea cual sea el proveedor; reconoció en la orden de trabajo agregada a fojas 2, la orden de ingreso del producto y la fecha de ingreso y retiro, indicadas en la misma, correspondiendo a los días 7 y 19 de enero de 2015, respectivamente; que el representante de Apro Chile le solicitó declarar como testigo porque él había atendido al señor Isbej; que éste había llevado el 7 de enero de 2015, unos audífonos bluetooth de conexión inalámbrica al servicio técnico por una falla; que no recuerda en qué consistía dicha falla ni si los audífonos funcionaban normalmente; que se le informó al cliente que la reparación estaría en treinta días; que luego se le comunicó vía correo, la fecha de entrega, la que fue dentro de plazo, el 19 de enero de 2015; que en esa oportunidad se le informó telefónicamente que el producto presentaba una falla, no podía ser reparado y sería cambiado por uno nuevo; que el producto nuevo nunca fue retirado por el cliente y el defectuoso también se encontraba en el servicio técnico. Repreguntado, indicó que la garantía de los audífonos consiste en una reparación o cambio del producto en caso de defecto; que la extensión de la garantía es de 3 meses, la legal, más 9 meses la voluntaria; que en la comunicación telefónica sostenida con el actor éste le manifestó que no había ningún problema en esperar el cambio del producto. Contrainterrogado, señaló que la característica de los audífonos inalámbricos es que se conectan por medio de bluetooth a través del teléfono, lo que permite reproducir la música sin necesidad de conexión por cable; por último, señaló ignorar el valor de los audífonos inferiores al Jabra y el motivo que tienen los corredores para adquirir el producto marca Jabra.



7.- Que de los antecedentes precedentes, apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que las partes están de acuerdo y consta de los documentos agregados a fojas 1 y 2, que el denunciante adquirió de la denunciada unos audífonos marca Jabra modelo Sport Wless el 30 de septiembre de 2014, los que presentaron una falla que motivó llevarlos al servicio técnico autorizado, el 7 de enero de 2015.

b.- Que el denunciante reclama que la fecha de entrega del producto reparado o de uno nuevo, se había fijado para el 19 de enero de 2015 y, habiendo transcurrido dicha fecha sin que ello ocurriera, expresa que ya no confía en el producto ni en el servicio técnico, por lo que exige la devolución del dinero pagado, más intereses.

c.- Que por su parte, la denunciada señala que el servicio técnico autorizado indicó que habiéndose constatado la falla del producto, se le informó al actor oportunamente el 19 de enero, que se le haría entrega de un producto nuevo, el que se encontraba en aduana y estaría listo para su retiro la primera semana de febrero de 2015, lo que se concretó el día 3, sin embargo el denunciante nunca concurrió a retirarlo.

d.- Que por tanto, lo debatido en juicio es el eventual mal servicio otorgado y el eventual incumplimiento de la garantía ofrecida al vender el producto, vale decir, existe controversia acerca de una posible infracción a los artículos 12, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, todo lo que fue negado por la denunciada.

e.- Que de acuerdo a documentos que obran en autos, en especial los agregados a fojas 10 y 38, no objetados por el actor, se encuentra acreditado que la garantía del producto implicaba que, en caso de defecto durante el año siguiente a la compra, Jabra, a criterio exclusivo del Servicio Autorizado, repararía o reemplazaría el producto o pieza defectuosa y sólo si esa reparación o



sustitución no fuere comercialmente posible o no se pudiere “hacer a tiempo” el servicio técnico podría elegir reembolsar al cliente el precio pagado.

f.- Que si bien en la orden de trabajo agregada a fojas 2 y en su copia de fojas 9, se consigna como fecha para retiro el 19 de enero de 2015, de los dichos de la denunciada se desprende que el cliente fue avisado telefónicamente en esa fecha que el producto sería reemplazado, que se encontraba en aduana y que estaría listo para ser entregado, la primera semana de febrero. Que lo anterior no fue negado por el actor y en la denuncia no existen antecedentes para deducir que no fuera advertido de alguna demora en la entrega del producto.

g.- Que de acuerdo a la garantía del artículo, la restitución del valor pagado sólo procedería, a elección del servicio técnico, si la restitución o reparación no era comercialmente posible o no se podía hacer a tiempo.

h.- Que si bien no se señala el tiempo para efectuar la reparación o cambio, y constando a fojas 12 que el producto nuevo estaba listo para ser retirado el 3 de febrero del año en curso, a juicio del sentenciador, no transcurrió un tiempo excesivo desde la entrega del producto para su reparación, más aún si se considera que el cliente habría sido advertido el 19 de enero de la posible demora.

i.- Que no obstante no existe documento que acredite dicha advertencia, el denunciante no negó que ello ocurriera ni tampoco lo afirmó así en su denuncia, puesto que únicamente indicó que había transcurrido “con creces” el plazo fijado para su entrega.

j.- Que respecto a los derechos contemplados en los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496, consta en autos que el consumidor actuó luego de los 3 meses de adquirido el producto, que optó por hacer efectiva la garantía extendida del producto, pero que no fue acreditado que después de la primera vez de haberse prestado el servicio técnico correspondiente, hubieren subsistido las deficiencias ,



sino únicamente queda de manifiesto que llevó el artículo al servicio técnico y nunca lo retiró.

8.- Que por las consideraciones anteriores, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia, puesto que no fueron acreditadas las infracciones atribuidas al proveedor, toda vez que habiéndose hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, el proveedor accedió al cambio de producto, lo que ocurrió en un plazo inferior a 30 días, el que se estima razonable y, sin embargo, el consumidor se negó al retiro del nuevo artículo, argumentando desconfianza en el producto y en el servicio post venta.

EN LO CIVIL:

9.- Que la conclusión precedente, priva de fundamento, en los hechos, a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 3, la que deberá ser desestimada.

10.- Que como consta en autos, que luego de haberse recibido el producto en el servicio técnico, se constató una falla y se dispuso su cambio por uno nuevo de mejor calidad y que éste último ha estado a disposición del consumidor desde el 3 de febrero del año en curso, el sentenciador considera que Rodrigo Alejandro Isbej Morales, debería proceder al retiro de dicho artículo de las oficinas de la demandada.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 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, 50 A y siguientes de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que se rechaza la tacha planteada a fojas 45 contra el testigo Oscar Hernán Palacios Alvarado, que depuso por el actor.



B.- Que no ha lugar a la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 3, sin costas por estimarse que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

C.- Que no ha lugar a declarar la denuncia como temeraria.

D.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí del escrito de fojas 3, sin costas, por estimarse que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

E.- Que no obstante lo anterior, Apro Chile OnLine Store Spa deberá entregar a Alejandro Isbej Morales, los audífonos nuevos que se encuentran a su disposición desde el 3 de febrero de 2015, en el caso de ser requeridos por éste dentro del plazo de 15 días contados desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

Anótese y Notifíquese.

Rol 11234-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA MARIA TERESA LOB DE LA CARRERA.



C.A. de Santiago

Santiago, veintidós de abril de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada y se tiene, además, presente:

Que el denunciante y demandante de autos ha sido vencido totalmente y no ha tenido motivo plausible para litigar, razón por la cual debe soportar el pago de las costas de la causa.

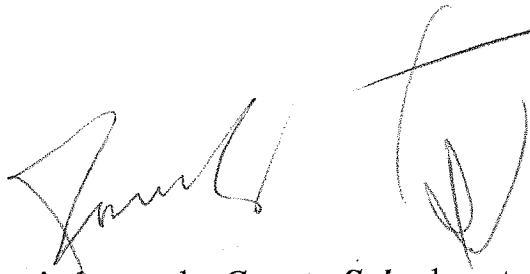
Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 144 del Código de Procedimiento Civil, **se revoca** la sentencia apelada de veintiocho de octubre de dos mil quince, escrita a fojas 54 y siguientes, en aquella parte que exime al denunciante y demandante de las costas, y se decide en cambio que dicha parte queda condenada a su pago.

Se confirma, en lo demás apelado, la aludida sentencia.

Acordado en la revocatoria con el voto en contra del Ministro (s) señor Gray, quien estuvo por confirmar la sentencia indicada también en ese extremo pues, en su concepto, el denunciante y demandante tuvo motivo plausible para litigar.

Regístrese y devuélvase.

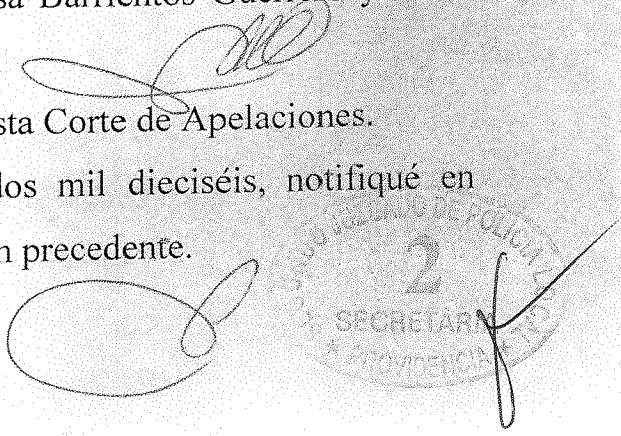
N° Trabajo-menores-p.local-1710-2015.



Pronunciada por la **Cuarta Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Cristobal Mera Muñoz e integrada por los Ministro (s) señora Elsa Barrientos Guerrero y señor Tomás Gray Gariazzo.

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

En Santiago, a veintidós de abril de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



PROVIDENCIA, a doce de mayo de dos mil
dieciséis.

Cumplase.

Ref No 11.234-F



a Islay
Rzily



13 MAY 2016

