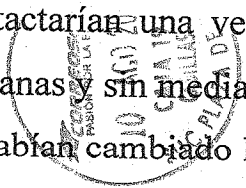


Cerrillos, treinta de junio de dos mil quince.  
Rol 49.061/AA

VISTOS:

PRIMERO: Que en lo principal del escrito de fojas 1, ALEJANDRO ESTEBAN LEPE BRAVO, comerciante, domiciliado en avenida Las Parcelas N° 3732, comuna de Maipú, presentó denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de FESTINA CHILE LTDA., representada para efectos de lo dispuesto en los artículos 50 C, inciso 3°, y 50 D del texto antes citado por Vanessa Díaz y Betsy Miranda, todos con domicilio en avenida Américo Vespuccio N° 1501, local C341, Mall Plaza Oeste, de la comuna de Cerrillos; asimismo, en el primer otrosí del escrito de fojas 1 presentó demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa, para que sea condenada a pagarle la suma de \$450.000 pesos más intereses, reajustes y costas.

Funda su presentación en que con fecha 12 de agosto de 2014 compró a la denunciada un reloj que habría presentado fallas de funcionamiento, por lo que decidió hacer efectiva la garantía, ingresándolo al servicio técnico del proveedor en 3 ocasiones. En este sentido sostuvo que 26 días después de la compra, esto es, el 7 de septiembre de 2014, concurrió al servicio técnico debido a que el reloj se atrasaba sin ninguna justificación. El producto fue ingresado al servicio técnico del proveedor, siendo informado que lo contactarían una vez solucionado el problema. Indicó que al cabo de unas semanas y sin mediar respuesta alguna concurrió al lugar, donde le dijeron que le habían cambiado la pila al reloj, por lo que ya no debía fallar. Que luego, el 12 de octubre de 2014, tras persistir la falla, asistió nuevamente al servicio técnico, manifestando su molestia y solicitando el cambio del reloj en atención al breve tiempo transcurrido desde su compra, y al no haberse solucionado el problema. Que en dicha oportunidad su reloj habría sido recepcionado por la denunciada, dejando establecido en la solicitud respectiva que deseaba el cambio del producto. Que 30 días después, y nuevamente ante la falta de respuesta concurrió al local, siendo informado de que el reloj no presentaba fallas tras haber sido revisado. Que 6 días después de haberlo recibido, el reloj



A handwritten signature or mark, possibly a stylized 'A' or similar character, located at the bottom right of the page.

no habría funcionado adecuadamente comenzando a adelantarse, por lo que el 18 de noviembre de 2014 por tercera vez, volvió a ingresar el producto al servicio técnico, solicitando el cambio del mismo o la devolución de la cantidad pagada, además de requerir un informe técnico por escrito, donde se consignara el estado en que se encontraba el reloj, o una carta donde constara que el proveedor se negaba al cambio del producto, lo que nunca sucedió, manteniéndose el reloj en poder del proveedor a la fecha de la presentación de esta demanda, quien nunca lo ha instado a retirarlo desde sus dependencias. Agregó finalmente que denunció el hecho al Servicio Nacional del Consumidor, sin embargo, debido a la inactividad y nula respuesta por parte del proveedor, el caso habría sido cerrado.

SEGUNDO: Que a fojas 15 consta la notificación de la demanda.

TERCERO: Que a fojas 35 a 37 rola el acta del comparendo de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes. Que en esa oportunidad la denunciada debidamente representada según consta a fojas 29 por doña Alejandra Boné Eugén, abogada, domiciliada en calle José Miguel de la Barra N° 536, oficina 403, comuna de Santiago, contestó por escrito la denuncia y demanda que acompañó a fojas 30 a 34, señalando que el 12 de agosto de 2014 el denunciante concurrió al local de su defendida ubicado en el Mall Plaza Oeste, adquiriendo un reloj modelo Festina 16680/4 por un monto de \$149.000 pesos, según da cuenta la boleta N° 026582 que acompañó a fojas 21. Señaló que luego, el día 7 de septiembre de 2014, el denunciante se acercó a la tienda alegando que el producto presentaba un defecto, específicamente se atrasaba sin razón aparente. Que frente a tal reclamo, y dando cumplimiento a la obligación que le asiste a su representada como proveedor, según consta a fojas 22 el reloj fue ingresado al servicio técnico con fecha 7 de septiembre de 2014, con la única indicación de que se atrasaba. Que según da cuenta el documento acompañado a fojas 24, el día 22 de septiembre y según registro N° X14010093, el reloj fue entregado al cliente funcionando perfectamente tras habersele hecho la correspondiente mantención, que incluyó el cambio de pilas solo por prevención. Sostuvo que tras esto, aproximadamente tres semanas después, el denunciante volvió a la tienda alegando que el reloj nuevamente habría presentado problemas, siendo reingresado al servicio

técnico el 16 de octubre de 2014 para efectos de entregar una pronta respuesta, constando en el documento denominado “*entrega de reparación*” que acompañó con número de registro X14011162, que con fecha 20 de octubre de 2014 el reloj se encontraba listo para ser retirado por el cliente, no presentando falla alguna durante el proceso de revisión llevado a cabo en el servicio técnico. Sin perjuicio de lo expuesto, durante el mes de noviembre del año 2014 el denunciante volvió a la empresa Festina solicitando una nueva reparación, pese a que la última vez el reloj se encontraba en perfectas condiciones, salvo por el desgaste asociado al uso normal del mismo, esto es, armis rayado, bisel con piquete y caja con leves rayas. Que pese a lo anterior, indicó haber recibido nuevamente el reloj del denunciante, ingresándolo al servicio técnico con fecha 19 de noviembre de 2014, con el registro N° X14012369 con el fin de arreglar cualquier problema asociado al producto. Agregó que para efectos de no causar perjuicio al cliente, el reloj fue sometido a una rigurosa mantención, saliendo del servicio técnico el 15 de diciembre de 2014 según documento de “*entrega de reparación*” número X14012369 que acompañó a fojas 28. Finalizó su exposición indicando que el reloj no fue retirado por el cliente, encontrándose actualmente en dependencias de la empresa, sin que el denunciante se haya comunicado o presentado para efectos de proceder a su retiro, agregando que el reloj no ha presentado falla alguna en su funcionamiento.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

CUARTO: Que el denunciante Alejandro Esteban Lepe Bravo señaló que la parte demandada habría incurrido en una infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al venderle un reloj Festina nuevo con desperfectos consistentes en el atraso y adelantamiento de su funcionamiento, el que luego de haber ingresado al servicio técnico de la denunciada en reiteradas oportunidades, no habrían sido solucionados. En este sentido sostuvo que su reloj ingresó al servicio técnico en 3 oportunidades, sin recibir solución al desperfecto presentado, encontrándose actualmente en dependencias de dicho servicio. Que lo anterior ha sido controvertido por la denunciada, quien en su escrito de contestación si bien reconoció en forma

expresa que el reloj ingresó al servicio técnico en tres oportunidades, sostuvo que este no habría presentado defectos en su funcionamiento, siendo entregado en perfectas condiciones en cada una de las oportunidades en las que fue ingresado al servicio.

QUINTO: Que la parte denunciante con el fin de acreditar sus dichos acompañó los siguientes documentos, que no fueron objetados por la contraria: (1) Fotocopia de la boleta N° 026582 emitida por Festina Chile Limitada cuya fecha de emisión, esto es, el día 12 de agosto de 2014, consta en forma manuscrita por un valor de \$149.000, la que rola a fojas 6; (2) Documentos denominados "*entrada de reparación*" N°s 001250; 001464; y, 001233, emitidos por Festina Group a nombre del denunciante, en los que se describen en forma manuscrita y poco legible, los problemas que generaron el ingreso del reloj Festina al servicio técnico de la denunciada. Dichos documentos rolan a fojas 7, 7 bis y 8; (3) Documentos denominados "*Entrega de reparación*" N°s RXG4049943 y RXG4050656, de fechas 22 de septiembre y 20 de octubre de 2014, respectivamente, los que rolan a fojas 9 y 10; y (4) Copia de pantallazo correspondiente al historial de la denuncia que se presentó ante el Servicio Nacional del Consumidor, el que rola a fojas 16.

SEXTO: Que parte denunciada con el fin de acreditar sus dichos acompañó los siguientes documentos, que no fueron objetados por la contraria: (1) Entrada de reparación N° 001233 de 7 de septiembre de 2014, que rola a fojas 22; (2) Comprobante de ingreso al servicio técnico N° X14010093, de 11 de septiembre de 2014, que rola a fojas 23; (3) Comprobante de ingreso al servicio técnico N° X14011162, de 16 de octubre de 2014, el que rola a fojas 25; (4) Comprobante de ingreso al servicio técnico N° X14012369, de 19 de noviembre de 2014, el que rola a fojas 27; (5) Entrega de reparación N° RXG4049943 de 11 de septiembre de 2014, que rola a fojas 24; (6) Entrega de reparación N° RXG4050656 de fecha 16 de octubre de 2014, que rola a fojas 26; (7) Entrega de reparación N° RXG4051814 de 19 de noviembre de 2014, que rola a fojas 28; y, (8) Fotocopia de la boleta N° 026582 emitida por Festina Chile Limitada cuya fecha de emisión, esto es, el día 12 de agosto de 2014 consta en forma manuscrita, por un valor de \$149.000, la que rola a fojas 21.

SÉPTIMO: Que a fojas 36 a 37 la denunciada con el fin de acreditar su versión de los hechos rindió prueba testimonial consistente en la declaración de la testigo Betsy Laura Miranda Muñoz, incluida en la lista que acompañó en el segundo otrosí de su contestación de la denuncia y demanda, supervisora, cédula nacional de identidad N° 13.523.349-8, domiciliada en calle Eyzaguirre N° 1140, departamento 1102, Torre B, comuna de Santiago, quien legalmente examinada expuso que es supervisora de la tienda y de las vendedoras, y que no está de punto fijo en el local. Sostuvo recordar que un día la llamaron las vendedoras y le señalaron que tenían un problema con un cliente por un reloj que presentaba problemas de funcionamiento, quien les habría indicado que era la segunda vez que se presentaba en la tienda y que ya no aceptaba enviar el producto al servicio técnico, porque deseaba el cambio del producto. Señaló que lo solicitado por el cliente no lo podía autorizar, ya que dependía de lo que dijera el servicio técnico. Que tras eso se desentendió del asunto, sin embargo, declaró que el cliente habría insistido nuevamente en que el reloj presentaba fallas, siendo ingresado al servicio técnico, el que determinó que el reloj no presentaba problemas. Que a diferencia de las dos oportunidades anteriores, en las que el cliente retiró su reloj del local, no ocurrió así en la tercera vez que ingresó el producto al servicio técnico, pese a que dicho servicio informó que el reloj no presentaba problemas.

OCTAVO: Que analizados los antecedentes que obran en estos autos es posible establecer que el denunciante efectivamente adquirió un reloj de la empresa Festina Chile Limitada el 12 de agosto de 2014. Que asimismo se debe tener por acreditado que dicho reloj fue ingresado al servicio técnico de la denunciada en tres oportunidades, en razón de que el cliente señalaba que el reloj se atrasaba en su funcionamiento. Ahora bien, en cuanto a la falla presentada por el reloj y en atención a la falta de medios de prueba destinados a acreditar la existencia de la misma, este sentenciador debe indicar que en virtud del principio de la carga de la prueba contemplado en el artículo 1698 del Código Civil, de acuerdo con el cual incumbe probar las obligaciones a quien las alega, se debe precisar que correspondía al denunciante valerse de los medios de prueba que permitieran generar convencimiento en el juzgador sobre los hechos relatados en su denuncia, teniendo en consideración además

que la denunciada negó en forma expresa la existencia del desperfecto en el reloj de propiedad del denunciante.

NOVENO: Que a mayor abundamiento, en cuanto a la existencia de una infracción que sirva de base para el pronunciamiento sobre el derecho a solicitar la devolución del dinero pagado, es preciso dejar establecido que el denunciante no logró acreditar la concurrencia de alguna de las hipótesis que contempla el artículo 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que son en definitiva las circunstancias que el legislador contempló para la procedencia de ese derecho. Es más, no se acreditó por el actor que los desperfectos presentados en el reloj impidieran o afectaran el funcionamiento normal del mismo, o que hubieren sido causados por un problema de fábrica o lo hubieren hecho inapto para su funcionamiento. Por el contrario, de los antecedentes que obran en estos autos, tanto de lo expuesto por las partes como los medios de prueba que rolan en autos, no se ha podido establecer el tipo de falla que presentó el reloj, ni la magnitud que pudo haber tenido la existencia de este desperfecto en el funcionamiento del mismo. Por lo tanto, en atención a que los medios probatorios aportados no acreditaron que los desperfectos presentados en el reloj lo hicieran inapto para el uso al que naturalmente está destinado, este sentenciador estima que no se configura infracción a las hipótesis del artículo 20 de la Ley N° 19.496.

DÉCIMO: Que de acuerdo a los antecedentes que constan en el proceso y conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no se ha podido formar convicción respecto de los hechos denunciados, toda vez que las versiones que obran en la presente causa son contradictorias, no encontrándose ninguna de ellas suficientemente acreditada. Por ello, se procederá a rechazar la denuncia de fojas 1.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

DÉCIMO PRIMERO: Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, se rechazará la demanda civil, por no haberse configurado infracción a la Ley N° 19.496, que sirva de base para que sea acogida.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las leyes N°s 15.237, 18.287 y 19.496, se resuelve:

1) *Que se rechazan tanto la denuncia como la demanda civil presentadas en lo principal y primer otrosí del escrito de fojas 1, según lo razonado en los motivos de esta sentencia.*

2) *Cada parte pagará sus costas.*

Rol 49.061/AA

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CARTA CERTIFICADA.

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR JUAN JOSE CORREA GONZALEZ

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) CAROLINA VALDEBENITO NEGRI