

La Florida a veintinueve de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 14 y declaración indagatoria de fojas 22, doña **JESSICA DE LAS MERCEDES LABARCA CORDERO**, rentista, cédula de identidad n° 11.053.158-3, domiciliada en calle Las Golondrinas Oriente N° 4157, Barrio Las Rosas, comuna de Maipú, interpone denuncia en contra de empresa **RIPLEY COMERCIAL ECCSA S.A.** domiciliada en Avenida Vicuña Mackenna 7110 Local 215, comuna de La Florida por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y expone que el día 24 de septiembre de 2012, compró en la tienda Ripley un teléfono celular marca IPHONE 4 S, con garantía extendida por un año desde septiembre de 2013 hasta septiembre de 2014. El celular comenzó a fallar en diciembre de 2013, teniendo problemas de pegarse y de audio, ante lo cual el día 5 de marzo de 2014 lo lleva al servicio técnico respectivo en la comuna de Recoleta, donde el día 15 de marzo de 2014 le informan que no harían efectiva la garantía porque el celular en la entrada del cargador estaba sulfatada, y que ella le había derramado líquido, a lo que le manifestó que no era efectivo, pero como no le dieron ninguna solución, procedió a retirar el equipo. Con posterioridad el día 31 de marzo de 2014 se dirigió a la tienda Ripley en la comuna de La Florida donde por intermedio del jefe del local, solicitó que le entregaran un nuevo equipo haciendo uso de la garantía a lo que se negaron. Agrega la denunciante que el día 27 de junio de 2014 en forma particular y a su costa llevó el equipo a un servicio técnico externo llamado José Luis Cañahuera quien le diagnosticó que el celular no presenta sulfato externo y que el imei está en su estado normal. Por lo anterior decide presentar su denuncia ante los Tribunales.

2.- Que por la misma presentación de fojas 14 y siguientes y ampliación de fojas 20 la denunciante interpone demanda civil de indemnización y perjuicios en contra de empresa **RIPLEY COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozanki, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos N° 1052, Piso 4. Comuna de Santiago, por infracción a la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción la demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 1.438.089, correspondiendo la suma de \$ 438.089 por concepto de daño directo y la suma de \$1.000.000 por el daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 42 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante LABARCA CORDERO y de la parte denunciada y demandada RIPLEY STORE representada por su Abogado Grace Catalán Orellana.

La parte de LABARCA CORDERO ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria; Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 1 a 13 consistente en: a) copia de reclamo ante SERNAC número de caso 7605600 de fecha 23/05/2014; b) fotocopia de boleta de compraventa celular de fecha 24/09/2012; c) copia de orden de trabajo de servicio técnico CARDIF de fecha 05/03/2014; d) copia de orden de trabajo 381110 de servicio técnico ANOVO Andes de fecha 11/03/2014; e) copia de cotización e informe de servicio técnico JOSE LUIS CAÑAHUARA de fecha 27/06/2014; f) set de tres fotografías en blanco y negro del celular marca IPHONE 4 S; g) fotocopia de garantía extra extendida; h) copia de carta respuesta a SERNAC de Servicio al Cliente RIPLEY de fecha 27/05/2014; i) copia de correos de servicio técnico CARDIFF y j) copia de carta de Jessica Labarca Cordero a Ripley garantía extendida.

La parte de RIPLEY STORE contesta la denuncia y demanda solicitando su rechazo y señalando que su representada no ha tenido responsabilidad alguna en los hechos denunciados, ya que estos no son imputables a una falla de fábrica, sino que se debe al mal uso del consumidor, esto de acuerdo al propio informe emitido por el servicio técnico. Que la póliza de seguro solo cubría fallas que tuvieran su origen en la fabricación del producto y no correspondieran al mal uso. Agrega que la intención de la parte demandante es obtener un enriquecimiento sin causa por la desproporción existente entre lo pedido y el valor del producto. Y rinde acompaña documentos consistentes en: a) boleta de compraventa de fecha 24/09/2012; b) carta respuesta de RIPLEY a SERNAC de fecha 27/05/2014; c) Informe de servicio técnico ANOVO de fecha 11/03/2014 y d) copia de póliza de seguro Ripley extra garantía.

4.- Que a fojas 49 ingresaron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.- Que tras ponderar los antecedentes de la causa conforme las normas de la sana crítica este Sentenciador ha concluido que efectivamente la empresa demandada **RIPLEY COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozanki, ambos ya individualizados no cumplió con lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone " 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: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructuras, calidad o condiciones sanitarias, en su

caso, no sean enteramente apto para el consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;" por lo que el producto adquirido por LABARCA CORDERO, un celular de la marca marca IPHONE 4 S, adquirido además con garantía extendida, en breve tiempo presente fallas, hecho que no se conduce con la supuesta duración que tienen estos equipos normalmente, atendida su fabricación y la elaborada tecnología que en ellos se emplea y su alto costo, con lo cual le correspondía al proveedor en su servicio de poste venta solucionar rápidamente la deficiencia del producto entregando una de igual marca y calidad o en su defecto restituir el dinero pagado por el teléfono celular.

2.- Que por otro lado la empresa demandada además ha infringido con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone: "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, **actuando con negligencia, causa menoscabo** al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*", toda vez que con la entrega de un servicio de post venta negligente le ha causado un menoscabo a la consumidora al no solucionarle efectivamente su problema obligándolo a recurrir para solucionarlo a instancias judiciales.

3.- Que este Tribunal después de analizar el informe técnico emanado de la demandada que rola a fojas 4 de autos, considera que sus conclusiones respecto al origen del daño, en el sentido de señalar que este se debió a un líquido en el conector de carga del equipo, no son por sí mismas lo suficientemente explícitas, como para determinar sin lugar a dudas que la falla se originó solo y exclusivamente por mala manipulación de la actora.

4.- Que en este orden de ideas se debe señalar que este Sentenciador ha llegado a la conclusión en mérito de lo indicado precedentemente que la falla en el producto no se debe al mal uso, toda vez que la compradora al adquirir un producto de avanzada tecnología, de un alto valor, y que además pretende que le sirva por largo tiempo, de ninguna forma ha actuado en forma negligente y descuidada al momento de utilizarlo.

5.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa demandada **RIPLEY COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozanki, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama **JESSICA DE LAS MERCEDES LABARCA CORDERO**, a fojas 14 y siguientes y ampliación de fojas 20, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden por daño directo en total a la suma de \$ 438.089, por el valor del teléfono celular, debiendo ser restituido a la empresa el equipo dañado, dicha suma deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo señala el artículo 27 de la ley 19946, y en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo.

6.- Que en cuanto al daño moral demandado este no será acogido por no haberse acreditado fehacientemente en autos.

7.- Que en cuanto a la excepción de nulidad interpuesta por la parte de RIPLEY STORE LTDA representada por su Abogada Jenny Morales Garrido a fojas 29 y siguientes fundada en que su representada no ha sido notificada a indagar conforme a derecho, toda vez que además desconoce el motivo, la causa y el objeto de la infracción y de los hechos que la constituyen lo que la hace imposible efectuar una defensa jurídica, este Sentenciador viene en no acogerla atendido que al tratarse de una mera declaración indagatoria, su parte fue de acuerdo al procedimiento establecido para estos efectos citada para deponer mediante carta certificada al domicilio señalado en autos, toda vez que al presentar su declaración indagatoria permite al deponente enterarse de los hechos y poder así preparar una adecuada defensa al momento de ser notificado legalmente, lo que en la especie ha ocurrido, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c), 23, 24, 26, 27 y 28 de la Ley 19.496; 14 y 17 de la Ley 18.287 y 2317 y siguientes del Código Civil.

RESUELVO:

1.- Acógrese la denuncia de fojas 14 y condénese la empresa denunciada **RIPLEY COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozanki, ambos ya individualizados, al pago de una multa de **5 U.T.M.**, por haberse cometido la infracción aludida en el considerando primero y segundo de la parte considerativa de este fallo. La multa impuesta deberá ser entera en arcas municipales dentro de quinto día bajo apercibimiento de reclusión del representante legal.-

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 14 y siguientes y ampliación de fojas 20 en cuanto se condena a la empresa demandada **RIPLEY COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozanki, ambos ya individualizados, a pagar a doña **JESSICA DE LAS MERCEDES LABARCA CORDERO**, la suma total de \$ \$ 438.089, por daño directo, correspondiendo al valor del teléfono celular, debiendo ser restituido a la empresa el equipo dañado según se indicó en la parte considerativa del presente fallo, dicha suma deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley, según lo indica el artículo 27 de la Ley 19.496, fijándose como día de la infracción el 24 de septiembre de 2012, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas.-

3.- Que en cuanto al daño moral solicitado, este tribunal no emitirá pronunciamiento, atendido lo señalado en el numeral sexto del presente fallo.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Rol N° 123024-2/V

Dictada por Doña Consuelo Pacheco Correa, Juez Titular