Santiago, doce de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Querrela de lo principal de fs. 14 y siguientes, deducida por doña **SHARON LIZ ARMIJO GATICA**, empresaria, domiciliada en Los Jazmines 1220 departamento 41, comuna de Ñuñoa, contra **REIFSCHNEIDER S.A.**, representada por **GUILLERMO LEFORT PIZARRO**, ambos domiciliados en Camino El Conquistador del Monte N° 5024, Santiago, fundada, en suma, en que compró un aparato iPhone 5c por la suma de \$249.000, y con menos de dos meses de uso viajó a Ecuador, allí, al momento de cargar la batería, la pantalla le notificó el mensaje "este cable o accesorio no está certificado", pese a que el cable era el original; usó el producto hasta que la batería se agotó, y ya de vuelta en Santiago, el 11 de diciembre de 2015 lo llevó a la tienda Reifstore ubicada en Ahumada 196, Santiago, donde se lo recibieron para hacer un diagnóstico; pocos días después recibió un mensaje que le indicaba que la reparación de su teléfono tenía un precio de \$661.000.-, y que se había detectado un derrame de agua que anulaba la garantía; en reiteradas oportunidades intentó entrar en contacto con el proveedor por vía telefónica y correo electrónico para indicar que no hubo derrame de agua en el celular, sin éxito; ante la falta de otra respuesta, se comunicó con un número de WhatsApp, desde el que respondieron que la garantía no valía. Como no quedó conforme con la respuesta formuló un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, asignado con N° R2015W678854, el que no tuvo respuesta del proveedor, terminando por interponer una querrela ante este tribunal. Imputa a la querrelada infracciones a los artículos 3° letra e) de la Ley 19.496, en cuanto se refiere a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de lo que dispone la ley y el deber de accionar de acuerdo a los medios que ésta le franquea; y a los artículos 19, 20, 21 y 22 de la misma norma, en lo que se refieren a los derechos a obtener el cumplimiento de garantías. Concluye solicitando se acoja a tramitación su acción y que se condene al proveedor por las infracciones señaladas, con costas.

Demanda del primer otrosí de su libelo de fs. 14 y siguientes, interpuesta por la querellante doña SHARON LIZ ARMIJO GATICA, ya singularizada, en contra del mismo proveedor REIFSCHNEIDER S.A., representado por GUILLERMO LEFORT PIZARRO, ambos individualizados de la forma antes expuesta, demanda rectificada a fs. 19, fundándose, en suma, en cuanto a los hechos a los expuestos en la querrela de lo principal, los que da por expresamente reproducidos. Señala que como consecuencia de las infracciones que motivan la querrela se le ha causado perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, los que identifica como Daño Emergente por la suma de \$219.990.- (doscientos diecinueve mil novecientos noventa pesos), correspondiente al valor de su teléfono antiguo, el que debió utilizar por falla del nuevo y que no pudo vender para solventar el costo de éste, agrega el costo de pasajes de transporte y llamadas, y que durante el mes en que los hechos ocurrieron no pudo utilizar todos sus minutos de su plan porque estuvo sin teléfono y debió continuar pagando; añade a ello lucro cesante, concepto que explica señalando que al no poder comprar un teléfono nuevo ni usar el que presentaba desperfectos se vio en la obligación de desistir de la venta de su aparato antiguo para compensar el costo del nuevo, el que tendría un valor de \$219.000.- (doscientos diecinueve mil novecientos noventa pesos). Se refiere, por último, al daño moral sufrido debido a la pérdida de tiempo valioso en defensa de sus derechos como consumidora, al no disponer de teléfono quedó incomunicada varios días con su grupo familiar y de trabajo, ello sin perjuicio del tiempo que le costó reunir el dinero para comprar el aparato dañado, el que no tiene en su poder desde el día 11 de diciembre de 2015. Observa el tribunal que no se avalúa el daño moral reclamado. Concluye señalando que el monto total de la indemnización de perjuicios que reclama corresponde al valor de un aparato Apple iPhone

DESCARGADO

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 15 JUN 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

modelo 6 S 32G, esto es la suma de \$750.000.- (setecientos cincuenta mil pesos), más reajustes, intereses y costas.

Acta de comparendo de contestación y prueba de fs. 60, celebrado con la asistencia de la parte querellante y demandante de SHARON ARMIJO GATICA, y del abogado CARLOS BAEZA LAGOS, en representación de la querellada y demandada REIFSCHNEIDER S.A., oportunidad en que las partes fueron llamadas a conciliación respecto de las acciones intentadas, sin que ésta se haya producido.

La parte querellada y demandada contesta, a través de su apoderado, las acciones mediante el escrito de fs. 45, en donde señala, en suma, que la reparación de los daños sufridos por el aparato marca Apple iPhone modelo 5c de la actora no puede ser atribuida a su representada; que las políticas del fabricante establecen que el cliente puede asistir a cualquier servicio técnico autorizado, independiente de donde se haya adquirido; que el derrame de líquido que se detectó en sus componentes no está sujeto a la cobertura de la garantía conforme a las especificaciones del mismo fabricante; con fecha 11 de diciembre de 2015 la querellante concurrió a una sucursal de Reifschneider S.A. en la comuna de Santiago, por tener la calidad de servicio técnico autorizado por Apple, debido a fallas que presentaba su aparato, constatando que éste había sido adquirido en la tienda MacOnline de la ciudad de Viña del Mar; después de ser revisado el producto por el servicio técnico se evacuó un informe que detalla que en el interior del aparato se detectó derrame de líquido, lo cual anulaba cualquier garantía, por lo que se generó un presupuesto de reparación, lo que fue informado a la actora mediante el envío de un correo electrónico, advirtiéndole que el teléfono se mantendría en el taller durante dos días a la espera de confirmación, para después de tal plazo ponerlo a su disposición para ser retirado; en el mismo correo electrónico se menciona lo que el fabricante indica respecto de las garantías: *"la reparación de daños producidos por líquidos de un iPhone no está cubierta por la garantía limitada de un año de Apple ni por ningún appicare protection plan (app)"*; también se le ofreció como alternativa al presupuesto de reparación que efectuara un reclamo directo al fabricante. Agrega la defensa que su parte no tiene en este caso la calidad de proveedor respecto del aparato en cuestión, dado que éste, de acuerdo a la información suministrada por la propia actora en su documental de fs. 1, fue adquirido en un local de MacOnline, representante de la marca Apple en la ciudad de Viña del Mar, por lo que ella actuó únicamente como servicio técnico autorizado respecto de un producto de la marca, excepcionándose por tanto por falta de legitimación pasiva; al efecto cita el inciso primero del artículo 21 de la Ley 19.496, siendo el proveedor o vendedor MacOnline, una empresa distinta de su representada.

En cuanto a la demanda civil, en primer lugar opone excepción de falta de legitimidad pasiva por los mismos motivos invocados para impugnar la acción contravencional, indicando que al tener la acción civil el carácter de accesorio respecto de lo infraccional, en el caso de desecharse la acción principal, debe igualmente desecharse la accesoría civil; en segundo lugar señala que su parte ha cumplido con sus obligaciones legales y no existe contravención alguna imputable a ella, por lo que no procede indemnización; cuestiona también la existencia de los daños demandados, precisa que la demandante no ha señalado monto alguno para el daño moral que reclama.

Concluye solicitando el rechazo de la demanda, con costas.

La actora rinde en dicho comparendo prueba documental consistente en: 1) Copia de boleta de compra de un aparato iPhone modelo 5c Rosado, emitida por el proveedor MACONLINE, con domicilio en 14 Norte 880, Local 28, Viña del Mar (fs. 1); 2) Impresiones de mensajes intercambiados entre la querellante y terceros por vía de la aplicación del tipo red social WhatsApp, en los que aquella señala que su aparato tiene un problema con el cable de alimentación o carga (fs. 2 a 4 vta.); 3) Impresiones de intercambio de mensajes de correo electrónico entre la querellante y la querellada, respecto al requerimiento de validación de garantía del aparato iPhone de propiedad de la querellante, mensajes en los que aparece de manifiesto el diagnóstico técnico del estado del aparato (fs. 5 a 13).

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

15 JUN 2017

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policial Local Stgo.

Setenta 70

La querellada y demandada, por su parte, rinde prueba documental consistente en: 1) Copia de informe técnico y presupuesto de reparación respecto del aparato iPhone marca Apple modelo 5c, de propiedad de la querellante (fs. 33 y 34); 2) Impresión de la página web <https://support.apple.com/es-es/ht204104> que contiene la declaración del fabricante que excluye de la garantía los daños por líquidos sufridos por sus productos iPhone (fs. 35 a 37); 3) Impresión de la página web www.maconline.com/terminosycondiciones, en la que aparecen los antecedentes del proveedor MacOnline, vendedor del producto adquirido por la actora (fs. 38 y 39); y 4) Impresión de correo electrónico de fecha 4 de mayo de 2016, que contiene adjuntas distintas fotografías del interior del teléfono, que darían cuenta de la presencia de líquido en su interior (fs. 40 a 44).

La querellada y demandada, además, rinde prueba testimonial a través de la declaración del testigo RICARDO ALBERTO VERDUGO ÁVILA, supervisor técnico, con domicilio en Luis Matte Larrain 245, comuna de Puente Alto, quien manifiesta que además de su calidad de supervisor técnico, es técnico certificado para la marca Apple, y que durante el mes de diciembre de 2015 se realizó un diagnóstico y presupuesto de una unidad iPhone de propiedad de la actora; este diagnóstico lo identifica con un número de orden de trabajo, y durante él el técnico que lo revisó detectó un derrame de líquido, por lo que la garantía fue rechazada, de modo que después de informar la situación al fabricante se optó por elaborar un presupuesto que implicaba el reemplazo del aparato; al revisar personalmente el teléfono vio que presentaba los sensores de contacto con líquidos activos, hecho que se evidencia porque estos sensores presentan un color rojo. Señala por último que dentro del procedimiento de diagnóstico se tomaron fotografías del aparato.

Escrito de la querellante y demandante de observación y objeción de documentos de fs. 62, el que se tuvo presente a fs. 64.

Resolución de fs. 66, que ordena traer los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1º) Que la parte querellante atribuye al proveedor querellado infracción a los artículos 3º en su letra e), 19, 20, 21 y 22, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, por cuanto considera que este último no respondió por la garantía del aparato iPhone modelo 5c de su propiedad que presentó fallas, ni con la indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales que señala haber sufrido por ello.

2º) Que el apoderado de la querellada, al formular su defensa, argumenta que los daños sufridos por el producto no pueden ser atribuidos a su representada, que ha cumplido con sus obligaciones como servicio técnico autorizado de la marca del producto, que el derrame de líquido en éste no está sujeto a la cobertura de la garantía conforme a las especificaciones del fabricante, y que carece de legitimidad pasiva para responder por la garantía por no tener la calidad de proveedor respecto del aparato en cuestión, conforme al art. 21 de la Ley N° 19.496, dado que, de acuerdo a la propia actora, ella adquirió dicho producto en la ciudad de Viña del Mar a MacOnline, que es un representante de la marca.

3º) Que del documento de fs. 1, acompañado por la propia querellante, se infiere que el día 18 de octubre de 2015 ella adquirió el producto de que se trata en la tienda MACONLINE de calle 14 Norte N° 880, Local 28, Viña del Mar, por la suma de \$ 249.990, sin que obre en autos ningún antecedente de que haya sido vendido o importado por la querellada, a lo que se agrega que en la relación de hechos que hace en su libelo de querrela y demanda, la actora hace referencia a la querellada como servicio técnico de la marca del producto, de modo que el tribunal dará por

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
75 JUN 2017
Stgo,
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

establecido que la querellada no tiene la calidad de vendedor, fabricante ni importador del aparato iPhone 5c objeto del juicio.

4º) Que conforme a lo que dispone el art. 1698 del Código Civil, la prueba de las obligaciones incumbe a quien las alega, en tanto el art. 1547 inciso 3º establece que la prueba de la diligencia en el cumplimiento de una obligación, incumbe a quien ha debido emplearla, de modo que antes de establecer si el proveedor denunciado fue o no diligente en cumplir con las obligaciones que le atribuye la querellante, se debe determinar si jurídicamente tenía tales obligaciones, lo que implica analizar si en autos se encuentran acreditados los supuestos jurídicos y fácticos que dan origen a ellas.

5º) Que el artículo 20 de la Ley N° 19.496, dispone que *“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, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad...”*

Por su parte el artículo 21 de dicha Ley establece que *“El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.*

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador....”

Del claro tenor literal de los preceptos citados, se infiere que los derechos de garantía general no son exigibles ante el servicio técnico que el fabricante autoriza para hacer la evaluación técnica de la falla y para hacer efectiva la garantía de reparación a la que puede optar el consumidor.

6º) Que conforme a lo razonado en los considerandos anteriores, al ser la querellada un servicio técnico autorizado por la marca iPhone, no se encuentra en los supuestos que establece el art. 21 de la Ley N° 19.496 para ser considerado sujeto pasivo del derecho de garantía de la consumidora querellante, el cual queda restringido por texto expreso al vendedor, fabricante e importador del producto fallado, de modo que el tribunal acogerá la excepción de falta de legitimidad pasiva alegada por la defensa y rechazará la querrela interpuesta en su contra, en concordancia con ello y por no ser posible atribuirle infracciones sobre la forma de aplicar la garantía y el alcance de su cobertura, el tribunal no se pronunciará sobre los otros argumentos de la defensa que perseguían desvirtuar tales infracciones.

7º) Que fundándose la demanda civil deducida por doña Sharon Liz Armijo Gatica en la existencia de infracciones a la Ley N° 19.496 en las que habría incurrido la querellada, lo cual ha sido descartado en la especie en el considerando anterior, toda indemnización pretendida por dicha actora en estos autos carece de causa, por lo cual deberá ser rechazada su demanda.

8º) Que de los fundamentos de sus acciones, se infiere que la denunciante habría tenido motivos plausibles para impetrar la función jurisdiccional del Estado en estos autos; a ello se agrega que la acción jurisdiccional es un derecho de todo consumidor y que la denuncia ha sido rechazada por falta de pruebas, razones por las cuales no será condenada en costas, pese al rechazo de todas sus pretensiones.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
15 JUN 2017

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496; arts. 1437 y siguientes, arts.1698 y siguientes del Código Civil, art. 14 y 17 de la Ley 18.287, arts. 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, **SE RESUELVE:**

1º) Que se rechazan la querrela y demanda de fs. 14 y siguientes interpuestas por doña Sharon Liz Armijo Gatica y se absuelve a Reifschneider S.A., conforme a lo argumentado en el considerando 6º de esta sentencia.

2º) Que no se condena en costas a la querellante y demandante.

Regístrese, notifíquese, archívese en su oportunidad, y ejecutoriada que sea la sentencia, cúmplase con lo dispuesto en el art. 58 bis de la Ley Nº 19.496.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, Jueza

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, ~~Secretaria Abogada~~

DESCARGADO

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 15 JUN. 2017
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

AVULSANTA CERTIFICADA N° 000932 NOTIFICANTE
DILIGENCIA DE FOJAS 73 A Gaspar Kraljic
SANTIAGO A DE 24 ENE 2017 DE

AVULSANTA CERTIFICADA N° 000933 NOTIFICANTE
DILIGENCIA DE FOJAS 73 A Carlos Becker
SANTIAGO A DE 24 ENE 2017 DE

[Handwritten signature]

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 15 JUN 2017
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo

ROL 6562-6-2016

Santiago, a catorce de junio de dos mil diecisiete.

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado Hernández

Secretaria abogada

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo,15 JUN 2017.....
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.