

Providencia, a veintiséis de mayo de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 10 y siguientes, rectificadas a fojas 21, por **FELIPE CANTILLANA FUENTES**, técnico eléctrico, domiciliado en Claudio Arrau 3675, Villa Andes del Sur, Puente Alto, en contra de **SMARTPRO SERVICIOS PROFESIONALES LTDA.**, representada por Constanza Ramírez Elgueta, ambas domiciliadas en Cirujano Guzmán 62, Providencia, por infracción a los artículos 40 y siguientes de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el 26 de noviembre de 2014 compró un equipo celular marca Sony Xperia Z3, color negro, por un valor de \$549.990.-, el que al tiempo sufre un desperfecto por una filtración de agua, por lo que lo lleva a reparar a la empresa de la denunciada, mismo lugar donde lo había adquirido. Lo ingresa el 23 de junio de 2015, paga \$15.000.- y se le diagnostica que el equipo estaba sulfatado en flex de imagen y conector de pantalla, por esta razón no enciende, al retirarlo el 2 de julio y hacerle pruebas básicas, el celular presenta fallas en su cámara principal, lo tratan de arreglar y le rompen su placa lógica, esta pieza es reemplazada. El 6 de julio retira el equipo y paga \$184.990.- por el cambio de pantalla y servicio realizado; sin embargo, al poco tiempo, el celular presenta nuevamente fallas en la cámara principal. El 8 de julio lo lleva de nuevo al servicio técnico y le señalan que estaba en perfectas condiciones, pero éste tenía las mismas fallas, además se percata que rompieron otra pieza, el porta chip.

Interpone un reclamo en el Sernac el 27 de julio, dando cuenta del grave incumplimiento, la denunciada da respuesta y reconoce el incumplimiento, pero no repara el mal causado e intenta evadir su responsabilidad.

En definitiva, alega que resulta evidente la negligencia de la empresa, se realizaron los pertinentes diagnósticos y pseudo-reparaciones, y que en tres oportunidades se le entregó el equipo certificando su buen funcionamiento, pagó por el servicio, y sin embargo, no sólo no se reparó el equipo, sino que destruyeron piezas del mismo.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 10 y siguientes, rectificadas a fojas 21, por **FELIPE CANTILLANA FUENTES** en contra de **SMARTPRO SERVICIOS PROFESIONALES LTDA.**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita que se le indemnice el daño emergente sufrido, correspondiente al valor del celular, esto es, \$550.000.-, más lo pagado por el diagnóstico y reparación, \$15.000.- y 185.000.-, respectivamente. Como lucro cesante pide \$500.000.-, debido que por el rompimiento de la placa madre por parte de la demandada, perdió todos sus contactos de clientes particulares, dejando de percibir ingresos por esta vía. Como daño moral, señala que hizo un gran esfuerzo económico para comprar el celular, que tenía como fin trabajar de manera más eficiente en sus labores de técnico eléctrico y como estudiante de ingeniería en electricidad, en modalidad vespertina; también, perdió fotos familiares entrañables, causándole todo ello gran angustia, trastornos del sueño, depresión, cambios de personalidad y dificultades en sus relaciones interpersonales familiares y laborales, por lo que pide \$5.000.000.-. En resumen, demanda la cantidad de \$6.250.000.-, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 18, Felipe Cantillana Fuentes confiere patrocinio y poder al abogado Víctor Piñeiro Saavedra, de su mismo domicilio.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 52 a 67.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **SMARTPRO SERVICIOS PROFESIONALES LTDA.** contesta las acciones deducidas en su contra señalando que por negligencia del denunciante le ingresó agua al equipo, por lo que el servicio técnico lo recibe apagado, siendo imposible verificar su funcionamiento, además de abollado y con rayas, según OT N°295, “el equipo se encuentra sulfatado”, al no estar esta situación en garantía, se contrata el servicio técnico de reparación. Posteriormente, habiendo reparado el equipo, el cliente señala que el celular no se encontraba reparado en su totalidad por tener desperfectos en la cámara principal entre otros, se le informa que la empresa no se hace responsable de

otros malos funcionamientos que pueda tener o ser consecuencia directa de la sulfatación, toda vez que cuando se recibió el equipo se encontraba apagado.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

La tacha formulada en contra del testigo Román Gabriel Baeza Espinoza, por la causal N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

#### **Sobre la tacha:**

1.- Que se ha formulado tacha en contra del testigo Román Baeza Espinoza en virtud de lo establecido en el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, quien declara ser jefe de tienda de la empresa denunciada. Se dan las circunstancias para considerar que carece de la imparcialidad que la ley exige a los testigos, por lo que en definitiva se acogerá la tacha, sin perjuicio del valor probatorio que se le dé a su declaración, de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

#### **En materia infraccional:**

2.- Que son hechos no discutidos por las partes, que el equipo celular sufrió un desperfecto por una filtración de agua, por lo que se contrató para su reparación el servicio técnico de la denunciada.

3.- Que en su contestación la parte de Smartpro Servicios Profesionales Limitada, señala que “todos los desperfectos del celular se deben a una causa única y tácitamente aceptada por la parte denunciante que es la sulfatación del equipo”.

4.- Que el jefe de tienda del local de la denunciada, cuando se le pregunta sobre los daños que pueda presentar un equipo cuando hay sulfatación, contesta: “El daño por sulfatación puede ser total o parcial y también parcialmente irreparable”.

5.- Que no hay antecedentes en autos que esta información haya sido proporcionada al consumidor, al momento en que entrega su equipo para su revisión y posterior reparación. Que resulta indispensable, previo a cualquier reparación, un diagnóstico y decidir respecto a la factibilidad de una reparación y su costo.

6.- Que de lo antes expuesto y demás antecedentes que obran en autos, se puede concluir que el actuar de la empresa no fue la adecuada, ya que aceptó reparar un equipo sulfatado en circunstancias que sabía que la reparación no aseguraría su óptimo funcionamiento, debiendo haber advertido al cliente de aquello, y dejarlo a criterio de éste su reparación o no.

7.- Que en consecuencia, este tribunal estima que se ha configurado infracción a los artículos 12, 23 y 41, atendido que la reparación del equipo no fue completa, y no se advirtió al consumidor.

**En materia civil:**

8.- Que la conducta imputada en el considerando precedente a Smartpro Servicios Profesionales Limitada en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3 letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

9.- Que, a juicio de esta sentenciadora, no corresponde pagar el valor del equipo celular nuevo, ya que la sulfatación fue consecuencia de una filtración de agua de responsabilidad del consumidor; pero, la demandada debe restituir el precio pagado por la revisión del equipo y el servicio de reparación. (fojas 7)

10.- Que en cuanto al lucro cesante y daño moral demandados, el tribunal desestimaré su indemnización por no haber sido acreditado en forma.

Atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y 3º, 12, 23 y 41 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que se acoge la tacha formulada en contra del testigo Román Baeza Espinoza.

B. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 10 y siguientes, rectificadas a fojas 21, y se condena a **SMARTPRO SERVICIOS PROFESIONALES LIMITADA**, ya individualizada, a pagar una multa de 5 U.T.M. (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) por infracción a los artículos 12, 23 y 41 de la Ley 19.496.

C. Que se acoge la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 10 y siguientes por **FELIPE CANTILLANA FUENTES** en contra de **SMARTPRO SERVICIOS PROFESIONALES LIMITADA**, antes individualizados, sólo en cuanto se condena a este último a pagar la suma de \$199.990.- (Ciento noventa y nueve mil novecientos noventa pesos), con costas.

D. Que la suma anterior deberá reajustarse, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el día 1° de julio de 2015 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

**ANÓTESE Y NOTIFIQUESE**

**ROL N°47.002-2-2015**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

Providencia, a cinco de diciembre de dos mil dieciséis.

**Vistos:**

Lo ordenado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, a fojas 84,

Se complementa la sentencia dictada con fecha 26 de mayo de 2016, que rola a fojas 68 a 72, se agrega el siguiente subtítulo, a continuación de la parte expositiva,

**Sobre la solicitud de caducidad de la demanda y la excepción dilatoria del artículo 303 N°4 del Código de Procedimiento Civil:**

1.- Que, en lo principal de la presentación de fojas 47, la parte de Smartpro Servicios Profesionales Ltda. solicita tener por no presentada la demanda atendido lo dispuesto en el artículo 9° inciso cuarto de la Ley 18.287, ya que habrían transcurrido más de cuatro meses desde su presentación (14 de septiembre de 2015) y la notificación de ella (22 de marzo de 2016).

2.- Que efectivamente la denuncia y demanda fue presentada ante este tribunal el 14 de septiembre de 2015. Que consta del estampado de la receptora que con fecha 22 y 26 de octubre de 2015, se intentó notificar las acciones en el domicilio señalado, diligencia que no fue posible realizar, atendido que la empresa se había trasladado de domicilio (fojas 17)

3.- Que con fecha 17 de noviembre de 2015 se señala un nuevo domicilio, teniéndose por rectificadas la denuncia y demanda. El 7 de enero de 2016, la receptora estampa que notifica a “Constanza Ramírez Elgueta”.

4.- Que a fojas 33 y siguientes, Rocío Ramírez Elgueta y Francisco Ramírez Elgueta, en representación de Smartpro Servicios Profesionales Ltda., solicitan la nulidad por falta de emplazamiento, lo que fue acogido por el tribunal a fojas 43. Finalmente, el 22 de marzo de 2016 se notifican las acciones a ambos representante legales de la empresa denunciada y demandada.

5.- Que la sanción establecida por el legislador, de tener por no presentada la demanda si en el plazo de cuatro meses desde su presentación no es notificada, es aplicable sólo en caso de pasividad del actor, lo que no ha sucedido en la especie, ya que como consta de autos, dentro de los citados cuatro meses de

presentada la demanda el actor encargó la notificación de las acciones, diligencia que no se concretó por los motivos señalados anteriormente.

6.- Que en cuanto a la excepción dilatoria de ineptitud del libelo, a juicio de esta sentenciadora, la demanda de autos cumple con todos los requisitos enumerados en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, ya que contiene la exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya, por lo que corresponde desecharla.

Pasen los considerandos primero al décimo a enumerarse como séptimo al décimo séptimo, respectivamente.

Se complementa también la parte resolutive de la sentencia, agregándose una nueva letra A y B, como sigue, y las antiguas letra A, B, C y D, quedan como C, D, E y F, respectivamente.

A. Que se rechaza la solicitud de tener por no presentada la demanda.

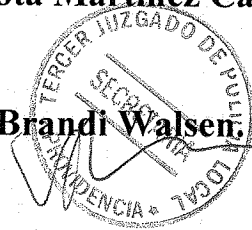
B. Que no se acoge la excepción dilatoria de ineptitud del libelo.

**ANOTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°47.002-2-2015**

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen**.



Fojas: 94  
Noventa y cuatro

C.A. de Santiago  
Santiago, ocho de febrero de dos mil diecisiete.

**Vistos:**

**Se confirma**, en lo apelado, la sentencia de veintiséis de mayo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 68 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

Nº Trabajo-menores-p.local-1460-2016.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz, conformada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y el Ministro suplente señor Juan Opazo Lagos.

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ  
MINISTRO  
Fecha: 08/02/2017 14:09:17

MARITZA ELENA VILLADANGOS  
FRANKOVICH  
MINISTRO  
Fecha: 08/02/2017 13:55:21

JUAN FERNANDO OPAZO LAGOS  
MINISTRO(S)  
Fecha: 08/02/2017 14:00:55

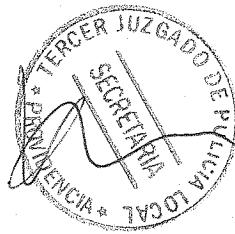
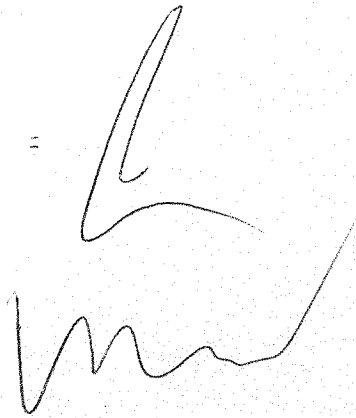
SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 08/02/2017 15:24:26



0181515609725



Providencia, a diecisiete de marzo de dos mil diecisiete.  
Cúmplase.  
Rol N°47002-02-2015



Se emia carta certificada a:  
Pineiro Saavedra  
Jorgina Flores

21 MAR 2017

21 MAR 2017