

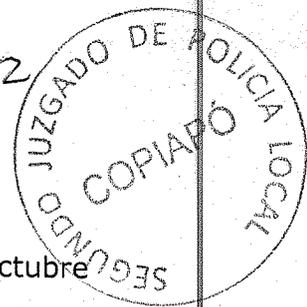
*f. punto veintuno / 121*



Copiapó, veintiocho de junio de dos mil diecisiete.

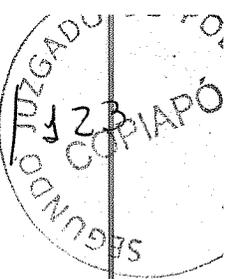
**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:** 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 10 rola denuncia infraccional presentada por don **FRANCISCO PARDO BAEZA**, Cédula Nacional de Identidad N° 15.028.234-9, domiciliado en calle Yerbas Buenas N° 431, piso 4º, comuna de Copiapó, en contra de la empresa "**FALABELLA RETAIL S.A.**", persona jurídica de su giro, representada por don **LUIS ALONSO** cuyo segundo apellido ignora, ambos con domicilio en Copiapó, calle Maipú N° 0110, por haber vulnerado la denunciada el artículo 20 letra c) de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a la denunciada a la multa máxima establecida en el artículo 24 de la referida Ley por la Infracción cometida. Argumenta el actor como fundamento de la denuncia infraccional deducida, que con fecha 8 de octubre de 2016 a través de la plataforma web del proveedor Falabella adquirió un notebook marca Asus, Modelo Zenbook 3 (UX303UBR4074T), sistema operativo Microsoft Windows 10 home, con la finalidad de utilizarlo en actividades laborales. Que al momento de hacer la compra seleccionó como modalidad de entrega el retiro en tiendas Falabella ubicada en el Mall Plaza, encontrándose el producto disponible a partir del 14 de octubre, retirándolo el día 15 del mismo mes. Que al momento de utilizar el equipo éste reportó un error y se bloqueó impidiéndole realizar tarea alguna sin haber antes reiniciado el sistema. Que en este punto hace presente que el mensaje de error desplegado en la pantalla no indicaba si se debía al uso del Software Windows pre instalado en el disco duro del notebook o era el equipo en sí mismo el que presentaba problemas en sus componentes. Que con motivo del error procedió a efectuar los procedimientos contra fallos del sistema recomendados por Microsoft para estos casos, vale decir: restaurar sistema, instalar actualizaciones y reemplazar controladores a objeto de determinar la fuente de la falla y poder utilizar el equipo de manera normal, proceso que duro aproximadamente una semana dada la dificultad que supone determinar si la falla provenía del sistema operativo (Windows 10) o si se trataba del hardware del equipo, lo que era relevante pues en razón de su profesión, requería instalar más sistemas operativos en el notebook para realizar pruebas, configurar equipos a fin de probar el software que habían desarrollado en la compañía para la cual prestaba servicios y trabajar en dicho software, lo que desde luego, correspondía a una importante tarea en el desempeño de sus funciones. Que una vez que concluyó el proceso de diagnóstico comprobó que la falla provenía del equipo mismo, acudiendo entonces al establecimiento en el cual lo había adquirido para solicitar la reposición del producto de conformidad a la ley 19.496, siendo atendido por

f. - *custodiantes* / 122



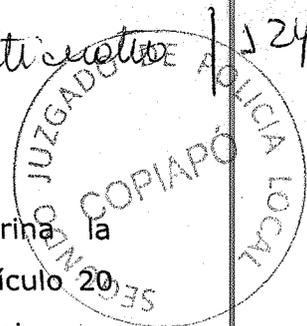
el encargado de área Franco Castagno a las 20:23 horas del día 28 de octubre de 2016. Que al momento de solicitar la reposición del equipo en virtud de los defectos técnicos señalados, y tomando en especial consideración la información contenida en el ticket de cambio, el funcionario de atención al cliente se negó al cambio solicitado informándole que para hacer efectivo el derecho se exigía una revisión previa de parte de la empresa proveedora, trámite o proceso que duraba entre 18 a 21 días hábiles, luego de lo cual la tienda determinaría si era o no procedente la reparación gratuita o la sustitución del producto. Agrega sobre el punto narrado, que al momento de solicitar la reposición del producto presentó el ticket de cambio que acompaña a la presentación y que el propio proveedor le remitió junto a la correspondiente boleta, el que expresamente consigna: *"Si quieres cambiar el producto puedes hacerlo dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que ha sido comprado. Para artículos electrónicos seleccionados este plazo será de 15 días. El producto debe ser cambiado sin uso, con sus sellos y embalajes originales en perfecto estado"* la petición no obstante lo señalado en el ticket no fue admitido por el proveedor sin entregar justificación alguna para su negativa. Agrega más adelante que la forma en que la empresa pretende hacer efectiva la reparación o reposición del producto ( a su arbitrio) limita el ejercicio de su derecho de consumidor a obtener la reposición del equipo adquirido sin otra condición que la restitución previa del producto, lo que le irroga un grave perjuicio pues se ha visto impedido de utilizar el equipo para el objeto para el cual fue adquirido, esto es, destinarlo a sus labores profesionales para lo cual requiere de un equipo que funcione normalmente conforme fue diseñado. Que al tener que enfrentar un proceso en extremo lento y engorroso como el ofrecido por el servicio de post venta se le irroga un perjuicio patrimonial considerable ya que el desarrollo de sus funciones requiere - como se ha dicho - de un equipo funcional que no ha podido obtener del proveedor y por el cual se niega a responder como en derecho corresponde. Sostiene que los hechos narrados configuran infracción a lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la ley 19.496 ya que se limita su derecho de opción contenida en la citada disposición, negándose injustificadamente a reponer, previa restitución el producto adquirido. Luego en un párrafo que denomina: **a)** Sobre la procedencia del derecho de opción el querellante señala, que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la ley 19.496 en los casos en que dicha norma se refiere, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Que a su turno, la letra c) establece una de las hipótesis que determinan la procedencia de este derecho, al señalar que éste se hará efectivo: *"Cuando cualquier producto, por deficiencias*

f. punto ventites



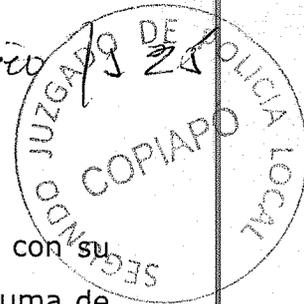
de fabricación, elaboración de materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad, o condiciones sanitarias, en su caso no sea enteramente apto para su uso o consumo al que está destinado." Agrega que es menester señalar que es evidente que el producto adquirido presenta deficiencias de fabricación ya que las herramientas de diagnóstico se software dispuestos por el propio fabricante (Microsoft) resultaron insuficientes para resolver los problemas de funcionamiento del equipo, lo cual conduce a razonar que el notebook presenta problemas electrónicos, impidiéndole hacer uso adecuado de aquel. Que por otra parte, de los requisitos que razonablemente son exigibles para el ejercicio de este derecho, dice relación con que se haga valer dentro de plazo legal que como es sabido se extiende durante tres meses desde la fecha de adquisición del producto tal como lo dispone el artículo 21 de la ley 19.496, que según se acredita con la boleta de ventas y servicios que se acompañará en la etapa procesal correspondiente, la compra del producto aconteció el 8 de octubre de 2016, por lo que al momento que exigió su derecho a la reposición tal exigencia se encontraba cumplida. Que habiéndose configurado la hipótesis legal relativa a las deficiencias de fabricación y reclamándose dentro del plazo legal su derecho a exigir a su elección la reposición del producto constituye un derecho que no podría ser limitado por el proveedor en la forma en que se hizo pues ello supone una contravención a una de las garantías que la ley asegura a todos los consumidores en el marco de la compra de productos nuevos. Más adelante argumenta que los hechos descritos sobre la procedencia del derecho a la reposición del producto adquirido permiten entender que el proveedor querrellado infringió la ley 19.496, alzándose en contra de uno de los principios básicos de aquella, la irrenunciabilidad de los derechos del consumidor. Que del tenor del artículo 4º de dicho cuerpo legal el principio de irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores debe entenderse como una garantía conforme a la cual todos los derechos establecidos por la ley citada no pueden ser renunciados anticipadamente por éstos, y que por lo mismo cualquiera sea la forma en que el proveedor intente limitar el ejercicio legítimo de las garantías de los consumidores tales como formulas comerciales "sin cambio ni devolución" o "solo cambios los primeros diez días" o cualquier otra fórmula similar que se utilice en la venta de bienes nuevos y que dificulte el legítimo derecho a la calidad por parte del consumidor se entiende como una formula carente de valor legal que persigue en definitiva que el consumidor renuncie de manera anticipada a los derechos que le corresponden, lo que permitiría concluir que la sola declaración unilateral de voluntad del proveedor no puede limitar los derechos conferidos por la ley a los consumidores, ya que estaría vaciando de contenido

f. punto reutilizado



la protección legal de aquellos. Que según lo reconocido por la doctrina la facultad de reposición derivada de la garantía irrenunciable del artículo 20 de la ley 19.496 es obligatoria, en el sentido que debe ser otorgada siempre por el proveedor estando configurada como un derecho irrenunciable para el consumidor, no siendo necesaria una convención o acuerdo entre el proveedor y consumidor, es decir, opera de pleno derecho y no requiere de formalidad específica (art. 21 inciso final) por lo que imponer condiciones que impliquen una renuncia a los derechos que contiene la ley debe estimarse como una infracción al principio de irrenunciabilidad. Que en el caso sublite, la limitación del ejercicio de su derecho a opción y la consecuente renuncia a sus derechos se manifestó en la obligatoriedad de enfrentar el proceso de revisión técnica carente de toda transparencia y sustento legal, como exigencia previa a la reposición del producto, la que es determinada por el propio proveedor, lo que en la especie, impone requisitos que van más allá de lo legal y permiten concluir la existencia de una infracción, solicitando en base a los argumentos desarrollados, se acoja la querrela condenándose al querrellado a la multa máxima establecida en el artículo 24 de la ley 19.496 ordenando, previa restitución, la reposición del notebook marca ASUS, Modelo ZENBOOK 3, por parte del proveedor, con costas. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por **don LUIS ALONSO** y solicita que ésta sea condenada al pago de **\$3.649.319** suma que desglosa en **\$629.990** a título de **daño emergente** constituido por el valor del producto adquirido; **\$2.519.320** a título de **lucro cesante**. Argumenta que la imposibilidad de utilizar el producto le ha ocasionado la privación de una legítima ganancia, que se desempeña bajo subordinación y dependencia como programador de software, labores por las cuales percibe la suma de **\$US2.800** equivalentes en moneda nacional a **\$1.887.662**, suma que debe estimarse como una base de cálculo objetiva para la determinación de los perjuicios. Que si se considera el valor mensual y que el retraso sufrido en sus labores se extiende desde el día en que se le hizo entrega del producto defectuoso, 14 de octubre de 2016 a la fecha de ingreso de la demanda, ya han transcurrido 40 días en los que se ha visto obligado a ampliar una jornada diaria así como la cantidad de días de la misma para poder cumplir las obligaciones laborales, lo que además le impide efectuar otras labores para su mismo empleador; que en consecuencia si emplea la cifra referencial como base de cálculo de la ganancia legítima de la que se ha visto privado puede afirmar que el costo de un día de trabajo corresponde a US\$93,3 equivalentes en moneda nacional a \$62.983, suma que si se aplica a

f. auto reintegro



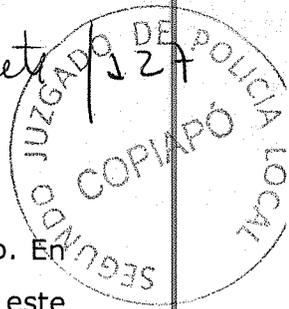
40 días en que el demandado se ha constituido en mora de cumplir con su obligación resulta que el monto de la indemnización asciende a la suma de **\$2.519.320** que el proveedor deberá pagar para compensar el perjuicio sufrido, debidamente reajustada; y a título del **daño moral** que la situación le ha provocado demanda **\$500.000** o la suma mayor o menor que el tribunal estime en justicia conforme al mérito del proceso. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** capturas de pantalla obtenida de la web del proveedor en donde se observan las características fundamentales y ficha técnica del producto adquirido; **b)** copia de boleta electrónica de fecha 8 de octubre de 2016 emitida por la demandada que da cuenta del producto identificado en la demanda; **c)** Copia de Ticket para cambio acompañado a la boleta electrónica acompañada y; **d)** Copia simple del contrato de trabajo celebrado con su empleador con fecha 09 de septiembre de 2016; **2)** A fojas 28 se acogen las acciones a tramitación. **3)** A fojas 34 y a petición del actor se fija nueva fecha para la audiencia; **4)** A fojas 36 el apoderado del actor solicita designación de receptor ad-hoc, petición que es acogida a fojas 37; **5)** A fojas 38 atestado receptorial dando cuenta de la notificación personal efectuada al representante legal de la contraparte. **6)** A fojas 39 la demandante y querellante presenta lista de testigos, petición que es acogida a fojas 40; **7)** A fojas 68 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia del querellante y demandante representado por su apoderado **JOHANN RAMIREZ WASTAVINO** y del abogado **SERGIO GALLARDO AGUILERA**, quien solicita actuar como agente oficioso de la denunciada y demandada civil, **FALABELLA RETAIL S.A.** petición que es acogida por el tribunal disponiendo que esta última ratifique todo lo actuado por el agente oficioso dentro del plazo de tres días a contar de la fecha de la audiencia. La parte denunciante y demandante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 10, mientras que el agente oficioso presenta minuta escrita de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose de fojas 57 a fojas 63, en ella contestando las acciones deducidas en contra de su representada solicita el rechazo de ambas. Argumenta que **FALABELLA RETAIL S.A.**, no ha vulnerado la ley 19.496 ni ningún otro cuerpo normativo. Que recién 20 días después de la compra el consumidor llevó el producto al establecimiento aduciendo que éste presentaba fallas de fabricación, sin embargo y según sus propios dichos "*el producto habría presentado fallas al momento de ser utilizado quedando bloqueado impidiéndole realizar tarea alguna sin antes haber reiniciado el equipo*". Argumenta en relación a lo dicho por el demandante y consignado textualmente, que el mensaje de error desplegado en pantalla no indicaba si éste se debía al software Windows pre instalado

f. punto veintiseis / 126



en el disco duro del notebook o era el equipo en sí mismo el que presentaba problemas en sus componentes. Luego consigna otras citas señaladas en la querrela para concluir señalando que el querellante según se desprende de sus propios dichos intervino el equipo antes de solicitar a su representada su reposición, ya que habría restaurado el sistema, instalado actualizaciones y reemplazado controladores, de donde se desprendería que la falla del producto se debe a un hecho imputable al consumidor. Que la satisfacción garantizada a que alude el querellante es un beneficio que otorga la querellada con la garantía legal del producto y que opera si el producto adquirido no enamora al consumidor y o si simplemente prefiere cambiarlo porque cambió de opinión y opera hasta 30 días después de la fecha en que el producto haya sido recepcionado, exigiéndose para ello que éste se encuentre sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales y regalos promocionales que hayan estado asociados a la compra, que adicionalmente según la categoría de los productos es condición que no hayan sido abiertos y conserven su sellado y embalajes originales, que para hacer uso de la satisfacción garantizada, basta con presentar la boleta, guía de despacho, ticket de cambio u otro comprobante de la compra. Que esta garantía no aplica respecto de productos que se han informado como usados, abiertos o de segunda selección o con alguna deficiencia y que sean comprados en esa condición en las tiendas y con un precio reducido. Posteriormente cita textualmente cuando procede la garantía legal agregando que tanto la satisfacción garantizada como la garantía legal se encuentran disponibles en la página web a través de la cual compró el querellante. Que en el caso que nos ocupa el consumidor no llevó de inmediato el producto al Servicio Técnico autorizado o al local comercial de su mandante para hacer efectiva la garantía del producto, sino que lo intervino y luego de 20 días de la compra procedió a solicitar la restitución. Que habiendo sido intervenido el producto resulta de toda lógica que se tenga que determinar por un servicio técnico si la falla es de fabricación o si es imputable al consumidor, caso en el cual no opera la garantía legal, ello de conformidad a lo establecido en el artículo 21 de la ley 19.496. Que la carga de la prueba respecto de los hechos debatidos recae en el consumidor. En cuanto a las indemnizaciones solicitadas no correspondería el pago solicitado por concepto de daño emergente desde el momento que el producto fue intervenido, que por lo mismo no procedería pago a título de lucro cesante porque la falla sería imputable al consumidor; que además por decisión propia el querellante no llevó de inmediato el producto para hacer uso de la garantía legal, resultando antojadizo solicitar indemnización por lucro cesante desde la entrega del producto, que por otra parte la ampliación de la jornada laboral a que aduce no implica que su empleador no la haya remunerado y consecuentemente haya sufrido el daño que reclama, y que en cuanto a las

f - auto ventisette



otras labores que señala no haber podido desarrollar deberá acreditarlo. En cuanto al daño moral, deberá ser acreditado, citando al efecto respecto de este último ítem diversos fallos y jurisprudencia. En el primer Otrosí de la presentación acompaña documentos que se agregan a la causa de fojas 64 a fojas 67. Al ser llamadas las partes a conciliación ésta no se produce, recibiendo la causa a prueba, fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La denunciante ratifica los documentos acompañados por el Segundo Otrosí de la presentación de fojas 10 teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo aquellos que emanan de la contraparte los que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento civil. La parte querellada y demandada presenta como prueba documental aquella acompañada por el primer otrosí de la minuta consistente en término y condiciones del portal de internet [www.falabella.cl](http://www.falabella.cl), teniéndolo el tribunal por acompañado con citación. La parte querellante y demandante rinde la testimonial de doña **MARCELA PATRICIA VALLEJOS LAZCANO**, y de doña **LORENA CRISTINA MORAGA ARMSTRONG**. Señala la primera saber que el querellante adquirió un computador para hacer los trabajos para los cuales fue contratado y optimizar de esta manera su tiempo, que esto lo sabe porque se lo contó la hermana del querellante y posteriormente lo hizo el propio afectado quien le dijo que al encender el producto presentaba pantallazos, esto es, que se apagaba y prendía lo que le impedía trabajar ya que además cuando se producía el pantallazo no se guardaba la información, que cuando sucedió el problema el querellante concurrió a Falabella para que le cambiaran el producto ya que estaba dentro del plazo para hacerlo y en segundo lugar porque un computador reparado no es lo mismo que un computador nuevo, sin embargo en el establecimiento le señalaron que debía seguir el conducto regular, esto es, ingresar el producto a un servicio técnico para verificar su estado y repararlo si resultaba procedente, cuestión a la que él se negó ya que estaba dentro de los plazos para cambiar el productor por otro igual pero en buen estado. La segunda testigo por su parte señala que a mediados de octubre del año 2016 el hermano del querellante se comunicó con ella y le comentó lo acontecido a Francisco en relación con la adquisición de un producto en Falabella pidiéndole su opinión ya que ella estudia derecho. Que ella le manifestó que era preferible que la comunicaran directamente con el afectado quien lo hizo ese mismo día en el transcurso de la tarde explicándole en la oportunidad todo lo acontecido. Agrega que el afectado es ingeniero en informática, programador de software y trabaja para una empresa. Que ante la falla que presentaba el producto el establecimiento donde lo había adquirido no le dio opción a que lo cambiara, que ella le aconsejó buscar ayuda jurídica y deducir querrela infraccional y acción indemnizatoria en contra del

f. unto *mentuado* 128  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
SEGUNDO COPIADO

proveedor, que la persona estaba preocupada por la situación ya que para el trabajo que realiza requiere de dos computadores, trabajando con ellos en forma simultánea para agilizar su labor, que al no contar con el nuevo computador ha debido trabajar los días sábados y domingos e incluso hasta altas horas de la madrugada. Al ser repreguntada la testigo señala no tener conocimiento con precisión de los días que el afectado se demoró entre la fecha que recepcionó el producto y la solicitud de cambio realizada a Falabella. Agrega que el querellante le comentó que dentro del programa de Microsoft viene una herramienta para utilizar en caso que el equipo no funcione, la que utilizó sin intervenir el equipo y como luego el equipo se fue a negro ni siquiera pudo utilizar las herramientas que entregaba el propio programa. Al declarar respecto del punto de prueba numero 2, la testigo narra que el valor del equipo ascendió a un poco más de \$600.000, que se le ocasionaron problemas y daños económicos porque el equipo fue adquirido para optimizar su tiempo y cumplir sus labores dentro del plazo lo que no pudo hacer porque el equipo no funcionó, que el hecho de tener que trabajar con un solo equipo en lugar de hacerlo con dos le significó tener que trabajar sábados y domingos, es decir más tiempo del programado y al sobrecargarse de trabajo esto le trajo problemas adicionales, stress y preocupación porque los empleadores le exigían la entrega de programas dentro de un tiempo determinado y él no podía cumplir oportunamente porque carecía del computador de apoyó con el que pretendía trabajar conjuntamente con el otro computador. La parte querellada y demandada no rindió prueba testimonial. Que tanto el querellante como el representante legal de la querellada quedaron citados a petición de las respectivas contrapartes a absolver posiciones para el día 9 de enero de 2017. En la audiencia se procedió en presencia de los apoderados de las partes a inspeccionar personalmente el equipo adquirido por el querellante. Se observó que el equipo se encontraba embalado y con todos sus accesorios. Se retiró el embalaje y se procedió a encenderlo cosa que no ocurrió ya que la pantalla se mantuvo en negro; que acto seguido y ante la eventualidad que la batería pudiera estar descargada se procedió a enchufar el equipo, encendiéndose una luz, escuchándose un ruido, manteniéndose la pantalla en negro, apareció luego la imagen de la marca y posteriormente se volvió a apagar, ingresándose la clave, apareciendo un reporte de errores, resolviendo el tribunal que el computador debería probarse nuevamente el 9 de enero en presencia de los absolventes y sus apoderados. **8)** A fojas 76 rola presentación efectuada por Falabella Retail, en lo principal ratifica todo lo actuado por el abogado **SERGIO GALLARDO AGUILERA** en la audiencia y en el otrosí de la misma presentación el abogado **ROBERTO SEPULVEDA NUÑEZ** asume el patrocinio de la causa y delega el poder que conduce v que

f. auto restitución / 129



se acredita con la escritura agregada a fojas 74 y siguientes en el abogado **SERGIO GALLARDO AGUILERA** y en la habilitada de derecho **KAROL PESENTI FUENTES**, resolviéndose la presentación a fojas 77. **9)** A fojas 80 absolución de posiciones de **FALABELLA RETAIL** efectuada por su apoderada **KAROL PESENTI FUENTES**, quien contestando las posiciones contenidas en el pliego de fojas 79 señala, que las políticas de cambio y devolución de artículos electrónicos son las que vienen en el ticket de cambio las cuales desconoce, que de acuerdo a las políticas internas el cliente se encuentra obligado a entregar el producto para su revisión técnica previo a su cambio; que desconoce el tiempo de demora de la revisión técnica de un producto y que igualmente desconoce los trámites administrativos internos del proveedor para obtener la devolución del producto una vez concluido el proceso de revisión técnica; que conoce el "derecho a opción"; que conoce el plazo para devolver un producto defectuoso siendo de 15 días para productos electrónicos y de 30 días en otros productos, mientras que para los productos de consumo es de 7 días; que igualmente conoce el procedimiento para devolución o cambio de un producto por fallas, explicando que se manda al proveedor quien debe indicar si se trata de una falla de fabricación o si se trata de una falla imputable al consumidor. **10)** A fojas 83 absolución de posiciones del querellante **FRANCISCO PARDO BAEZA** quien declara no recordar con exactitud la fecha en que adquirió el computador pero que fue en el mes de octubre de 2016; que no es efectivo que haya realizado intervenciones mecánicas en el equipo, limitándose a seguir las instrucciones del fabricante y aquellas que el equipo mismo proporciona, cuestión que no constituye intervención; que efectivamente restauró el sistema, instaló actualizaciones y reemplazó controladores, siendo éstas las acciones que establece el instructivo y que permite revisar el equipo, siendo acciones automáticas que va señalando el propio computador al usuario sin que constituyan intervención; que no es efectivo que el desperfecto presentado por el computador se derive del hecho de haber sido intervenido, ya que él comprobó que el desperfecto se generaba en la fabricación del equipo ya que ningún usuario tiene la capacidad de provocar este tipo de errores. Que dada su profesión si lo acontecido fuese un error de software él tendría la capacidad de repararlo y cualquier persona podría hacerlo dado que son herramientas estándar para el uso de cualquiera. Que, las políticas de cambio se encuentran en la página de Internet pero no se pueden seguir a cabalidad ya que exigen que los sellos de los embalajes estén intactos y cuando se compra un producto por internet los sellos se abren por personal del proveedor para verificar el estado en que se encuentra la especie o producto adquirido. Que le consta conforme a lo señalado que el usuario puede asegurarse que el empaque está intacto, con todos sus componentes y el equipo sin intervención

f. cinco treinta | 130  
SECCIÓN DE JUZGADO DE PAZ  
COPIADO  
POLICIA LOCAL

Que le consta que en este caso opera la garantía legal ya que él no ha intervenido el equipo. Declara que Falabella tiene toda la responsabilidad de lo acontecido, no siendo efectivo que la acción judicial deducida busque un beneficio económico ya que el monto de lo demandado no alcanza a cubrir todo lo que él obtendría por concepto de remuneraciones en el evento que el equipo pudiera utilizarse ya que él percibe por un proyecto 2.800 dólares y si hubiese podido utilizar el equipo habría podido duplicar esa suma desde la fecha de la compra. Se procedió a revisar nuevamente el equipo en presencia de los comparecientes, encendiéndose el computador, observándose que luego de ello éste no logró pasar la imagen del logo del fabricante, volviendo a repetirse el proceso hasta que el equipo logra llegar al escritorio, señalándose que el hecho que la falla se presente al encender el equipo indica que no puede ser producida por el software, por tanto la sección de software que el equipo utiliza solo puede ser intervenida por el fabricante. Posteriormente luego de llegar al escritorio el equipo vuelve a manifestar error dejando de responder, entrando un mensaje donde responsabiliza a algún componente del equipo, en concreto la tarjeta grafica para luego reiniciar el mismo ciclo. Terminadas las absoluciones de posiciones de las partes el Tribunal como medida para mejor resolver dispone que un técnico de la tienda Enter System ubicada en calle Atacama entre las calles Yervas Buenas y Maipú se constituya en el Tribunal a objeto de verificar la situación del equipo, debiendo requerirse a la mencionada tienda una nómina de los técnicos en informática que en ella se desempeñan, oficiándose al efecto. **11)** A fojas 56 el apoderado de la querellante haciendo uso de la citación respecto del documento acompañado por la querellada agregado de fojas 41 a fojas 56 hace presente una serie de situaciones en relación a la "política de satisfacción garantizada" y a las garantías legales y beneficios ofrecidos por el fabricante resolviendo el tribunal en atención a lo confuso de la presentación, que para resolver ésta debía aclararse. **12)** A fojas 91 la empresa Enter System remite nómina de técnicos en informática junto con el valor del peritaje, resolviéndose la presentación a fojas 92 disponiendo poner en conocimiento del interesado el valor del peritaje, notificándose la resolución mencionada a los apoderados de ambas partes conforme consta de las copias de las cartas certificadas agregadas a fojas 93 y 94. **13)** A fojas 95 el apoderado de la parte querellante cumple lo ordenado a fojas 88 teniendo el tribunal por objetado el documento agregado de fojas 41 en adelante, confiriendo traslado a la contraparte, resolución que es notificada por carta certificada a las partes. **14)** A fojas 100 y no habiéndose objetado el valor de la pericia se designa como perito a don **GERARDO ANDRES SILVA ALVAREZ**, quien conforme consta del atestado receptorial estampado a fojas 103 no fue posible ser notificado de su designación por haber dejado de pertenecer a la empresa. **15)** A foias

f. auto tute



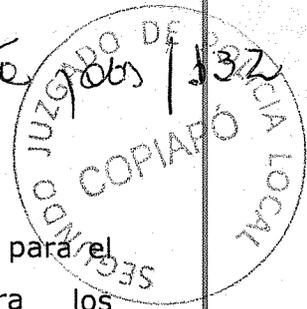
104 el apoderado de la querellada solicita se designe como perito al otro técnico propuesto por la empresa en la presentación de fojas 91, petición que es acogida a fojas 105, notificándose la resolución mencionada a ambas partes por carta certificada conforme consta de las copias agregadas a fojas 106 y 107. **16)** A fojas 108 se notifica de su designación al perito. **17)** A fojas 109 el técnico acepta el cargo, señala que tratándose de un equipo computacional el examen del mismo se realizará en su domicilio laboral y que la revisión tiene un costo de \$25.000, ordenando el tribunal poner en conocimiento de las partes la presentación del perito lo que se cumple oportunamente mediante carta certificada conforme consta de las copias agregadas a fojas 111 y 112. **18)** A fojas 114 informe técnico elaborado por el técnico designado y en éste se menciona que el disco duro se encuentra con una falla irrecuperable de capas lo que provoca la inestabilidad del sistema. Agrega que la falla observada es recurrente en equipos que tengan placa defectuosas ya que ello provoca daños en el disco duro, siendo su apreciación por el tiempo de uso del producto que la falla sería de fábrica, resumiendo que lo observado es consecuencia de placa madre defectuosa la cual dañó el disco duro lo que hizo al equipo improductivo y defectuoso. **19)** A fojas 116 el tribunal dispone que la Sra. Secretaria del tribunal certifique respecto de las diligencias pendientes en la causa. **20)** A fojas 117 la Sra. Secretaria del Tribunal certifica que la querellada y demandada no ha evacuado el traslado conferido a fojas 96 respecto a la objeción documentaria presentada por la contraparte. **21)** A fojas 118 el Tribunal tiene por evacuado el traslado conferido a fojas 96 en rebeldía de la querellada y demandada. **22)** A fojas 119 la Sra. Secretaria del Tribunal certifica que no existen diligencias pendientes en la causa. **23)** A fojas 120 se cita a las partes a oír sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

##### **I.- EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS.**

**PRIMERO:** Que, en lo principal de la presentación de fojas 86 y a fojas 95 el apoderado de la parte denunciante y demandante hace presente una serie de observaciones respecto del documento acompañado por la contraria respecto de las políticas de cambio y devoluciones publicadas en el sitio web del proveedor [www.falabella.cl](http://www.falabella.cl). Se refiere respecto a la política denominada "satisfacción garantizada" haciendo presente que ésta impone ciertas restricciones que hacen inaplicable que en el caso sub judice opere ya que para que ello ocurra el consumidor debe presentar el producto dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la compra con todos sus accesorios, embalajes

f. cinco treinta



originales y regalos que hayan estado asociados a la compra; que para el caso de los productos catalogados, entre los cuales se encuentra los computadores es condición que no hayan sido abiertos y conserven su sellado original. Que al tratarse en este punto de una compra efectuada por internet, al momento de retirar los funcionarios de la empresa el producto procedieron a examinar el contenido del embalaje rompiendo para ello los sellos que éste traía lo que implica que tal situación imposibilita al consumidor requerir el cambio en base a la *garantía de satisfacción*, debiendo en tal caso obrar conforme a la *garantía legal*, y que de acuerdo a esta última el cliente podrá solicitar el cambio de inmediato o dentro de los tres meses siempre que la falla no le sea imputable, cuestión que justamente es la situación en que se encuentra su representado.

**SEGUNDO:** Que, se confirió traslado de la objeción al denunciante, sin que dentro de plazo legal fuera evacuado, teniendo el tribunal por evacuado el traslado en su rebeldía conforme consta de la resolución dictada a fojas 118.

**TERCERO:** Que, la objeción de documentos es propia de un sistema de prueba legal tasada, en virtud del cual, atendida la naturaleza de los instrumentos acompañados es el propio legislador quién establece taxativamente las causales que habilitan al juzgador a restarle mérito probatorio. Ahora bien, la apreciación de la prueba en los procesos seguidos ante los Juzgados de Policía Local se realiza de conformidad a las reglas de la sana crítica, lo que sin duda, radica en el sentenciador la facultad de apreciar libremente la prueba respetando sólo las reglas de la lógica y las máximas de experiencia. Así las cosas, la objeción de documentos será rechazada porque se limita a realizar una serie de apreciaciones relativas a la valoración de la prueba, lo que le está vedado al querellante y en el evento de estimarse que se aplican en este punto las normas establecidas para el sistema de valoración reglado, no se observa de la impugnación en análisis que el apoderado de la parte querellante haya fundado su objeción en algunas de las causales contempladas en el Código de Procedimiento Civil.

## II.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

**CUARTO:** Que, en lo principal del libelo de fojas 10 don **FRANCISCO PARDO BAEZA** presentó querrela infraccional en contra de **FALABELLA RETAIL. S.A.**, persona jurídica de su giro, representada para estos efectos por don **LUIS ALONSO ILARDI** por haber transgredido la Ley del Consumidor específicamente su artículo 20 letra c). Funda su querrela en las

f. quinto tanto

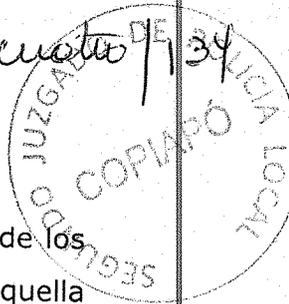


consideraciones de hecho y de derecho referidas en la parte expositiva de esta sentencia y que se tiene por reproducida para todos los efectos legales.

**QUINTO:** Que, al efectuar el apoderado de la querellada los descargos mediante minuta agregada a fojas 57 y siguientes solicita el rechazo de la acción infraccional, niega los hechos en que ésta se sustenta y señala que su parte carece de la responsabilidad que se le imputan. Reconoce que 20 días después de haber adquirido el equipo el querellante concurrió al establecimiento alegando fallas en el producto, reconociendo que éstas habían aparecido al momento de ser utilizado. Explica que de los argumentos entregados por el querellante se puede concluir que éste intervino el equipo antes de solicitar la reposición, cuestión que se desprende de sus dichos al consignar que *restauró el sistema, instaló actualizaciones y reemplazó controladores*, de donde razonablemente se puede creer que la falla del producto se debió a un hecho imputable al consumidor. Hace presente que la **satisfacción garantizada** que es un beneficio otorgada por la querellada con la garantía legal del producto opera solo respecto de productos que se encuentren sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales y regalos promocionales asociados a la compra y debe solicitarse dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la compra bastando para acceder a ella con presentar la boleta, ticket de cambio y guía de despacho. Posteriormente refiriéndose a la **garantía legal** expone que ésta procede si el producto no presenta las características técnicas informadas, si se encuentra dañado o incompleto debiendo hacerse efectiva dentro de los tres meses siguientes a la fecha de la compra, pudiendo el consumidor ejercer el derecho de opción, esto es, repararlo sin costo o previa restitución solicitar su cambio o la devolución de la cantidad pagada siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Luego de explicar tanto la "satisfacción garantizada" como la "garantía legal" el querellado señala que el consumidor no habría llevado inmediatamente el producto al servicio técnico autorizado o al local comercial para hacer efectiva la garantía legal sino que lo intervino y luego de 20 días de ocurrida la compra procedió a pedir su reposición, resultando de toda lógica, si el producto fue intervenido, que se tenga que determinar por el servicio técnico si la falla presentada es de fabrica o se debe a un hecho imputable al consumidor ya que en este último caso no opera la garantía legal, por lo mismo al exigirse el informe del servicio técnico no se habría vulnerado la ley.

**SEXTO:** Que, para determinar la existencia de una infracción de las normas contempladas en la Ley 19.496, se deben analizar los hechos a la luz de la prueba rendida. En primer lugar, ninguna de las partes a negado la existencia

f. auto tante y auto de 1134



de una relación de consumo, situándose el conflicto en el cumplimiento de los requisitos para que opere o no la garantía legal, entendiéndose por tal aquella destinada a proteger a los consumidores frente a aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados.

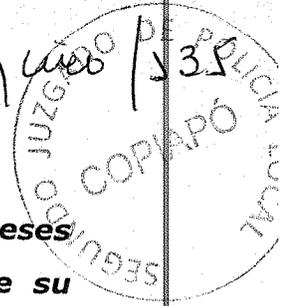
**SEPTIMO:** Que, el artículo 20 confiere al consumidor un derecho de optar por la reposición, la reparación gratuita del bien o la devolución del precio pagado previa restitución, cuando por deficiencias en la fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, 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 su publicidad, estableciéndose como único límite que el deterioro del producto no se haya producido por un hecho imputable al consumidor.

**OCTAVO:** Que, de la prueba testimonial rendida se puede tener por acreditado que el computador adquirido por el Sr. Pardo al encenderlo no mostraba las funciones normales que permiten al usuario hacer una utilización optima del producto, situación que pudo ser apreciada directamente por esta sentenciadora. El proveedor sostiene que el producto fue intervenido por el propio consumidor lo que ha generado la falla del mismo, afirmaciones que no fueron acreditadas por ningún medio de prueba y que han sido ampliamente desvirtuadas por el informe técnico que obra en autos a fojas 114, en el cual se establece que se trata de una falla irrecuperable del disco duro, falla que sería de fabrica.

**NOVENO:** Que, el proveedor ha sostenido que para ejercer el derecho de opción contemplado en el artículo 20 de la Ley 19.496, es indispensable que en forma previa el producto sea revisado por el Servicio Técnico, afirmación que no tiene sustento normativo. En efecto, en este proceso no se ha acreditado la existencia de una garantía distinta a la legal, que podría importar la obligación del consumidor de agotar las posibilidades que aquella le ofrece, contemplándose dentro de estas posibilidades la revisión del bien por parte del Servicio Técnico autorizado.

**DECIMO:** Que, el proveedor no puede condicionar el derecho a opción del consumidor contemplado en el artículo 20 citado, puesto que nos encontramos frente a un derecho irrenunciable y que opera de pleno derecho, el cual es reconocido en el documento agregado a fojas 51 que indica: "**Si el producto que compraste no tiene las características técnicas informadas, te llegó dañado o incompleto, no te preocupes, puedes cambiarlo de**

f. cinco tanto



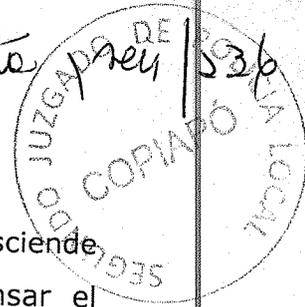
**inmediato. Si presentara fallas o desperfectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, puedes optar entre su reparación gratuita, o previa restitución, su cambio o su devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor.** En nada altera lo razonado el que se establezcan políticas de satisfacción garantizada representadas en este caso por el ticket de cambio, toda vez que, los elementos facticos que permiten su aplicación no dicen relación con la idoneidad y calidad del bien adquirido.

**UNDECIMO:** Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que se ha vulnerado los artículos 20 letra c) de la Ley de 19.496, toda vez que el consumidor ha adquirido un computador que no es enteramente apto para el uso al que está destinado, no pudiendo utilizarse por una falla de fabrica irrecuperable, impidiéndole el proveedor ejercer su derecho a cambio previa restitución del mismo, motivo por el cual la acción infraccional será acogida tal como se dirá en lo resolutivo.

### **III.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL**

**DUODECIMO:** Que, por el primer otrosi del libelo de fojas 10 fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional el actor demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de **\$3.649.319**, suma que desglosa en **\$629.990** a título de **daño emergente** constituido por el valor del producto adquirido; **\$2.519.320** a título de **lucro cesante**. Argumenta que la imposibilidad de utilizar el producto le ha ocasionado la privación de una legítima ganancia, que se desempeña bajo subordinación y dependencia como programador de software, labores por las cuales percibe la suma de **\$US2.800** equivalentes en moneda nacional a **\$1.887.662**, suma que debe estimarse como una base de cálculo objetiva para la determinación de los perjuicios. Que si se considera el valor mensual y que el retraso sufrido en sus labores se extiende desde el día en que se le hizo entrega del producto defectuoso, 14 de octubre de 2016 a la fecha de ingreso de la demanda, ya han transcurrido 40 días en los que se ha visto obligado a ampliar una jornada diaria así como la cantidad de días de la misma para poder cumplir las obligaciones laborales, lo que además le impide efectuar otras labores para su mismo empleador; que en consecuencia si emplea la cifra referencial como base de cálculo de la ganancia legítima de la que se ha visto privado puede afirmar que el costo de un día de trabajo corresponde a US\$93,3 equivalentes en moneda nacional a \$62.983, suma que si se aplica a 40 días en que el demandado se ha constituido en mora de

f. cinco treinta



cumplir con su obligación resulta que el monto de la indemnización asciende a la suma de **\$2.519.320** que el proveedor deberá pagar para compensar el perjuicio sufrido, debidamente reajustada; y a título del **daño moral** que la situación le ha provocado demanda **\$500.000** o la suma mayor o menor que el tribunal estime en justicia conforme al mérito del proceso.

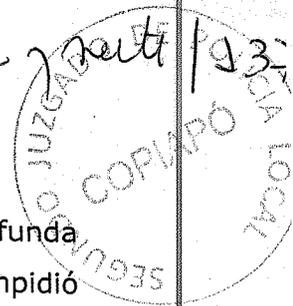
**DECIMO TERCERO:** Que, al contestar la contraparte la demanda solicita se rechace la acción civil por las consideraciones de hecho y de derecho referidas en lo infraccional. Alega que no corresponde acoger las indemnizaciones por daño emergente y lucro cesante porque el producto fue intervenido, siendo la falla imputable al consumidor. En cuanto a los argumentos referidos a la ampliación de la jornada laboral a que aduce el actor, explica que ello no implica que el empleador no la haya remunerado sus servicios y que respecto a las otras labores que señala no haber podido desarrollar deberá acreditarlo. En cuanto al daño moral, deberá ser acreditado, citando al efecto diversos fallos y jurisprudencia.

**DECIMO CUARTO:** Que, para acreditar los supuestos facticos de la demanda civil, debemos tener presente que trata de una acción que busca hacer efectivos los derechos contemplados en el artículo 20 de la Ley 19.496, con la respectiva indemnización de perjuicios. Así las cosas, habiéndose solicitado derechamente por el querellante en su acción infraccional la reposición del notebook marca ASUS, modelo ZENBOOK 3, no podrá accederse a las sumas demandadas por concepto de daño emergente, ya que estas sólo consideran el precio pagado por el bien, que como ya se indicó no fue la opción elegida por el consumidor al momento de hacer efectiva la garantía legal.

**DECIMO QUINTO:** Que, en cuanto al lucro cesante el actor sólo acompañó el documento agregado a fojas 7, consistente en un contrato de trabajo en el cual no se especifican las labores a cumplir, ni los elementos técnicos que debía disponer el trabajador para ejecutar las labores encomendadas, estableciéndose sólo una prestación de servicios durante 8 horas diarias por un monto mensual de \$ 2.800 USD. A mayor abundamiento, las cláusulas contractuales son tan genéricas que impiden determinar si el actor eventualmente pudiere prestar al mismo empleador otros servicios adicionales que no estuvieren amparados por dicho vínculo contractual.

**DECIMO SEXTO:** Que, no existen antecedentes en el proceso que indiquen que el consumidor no haya podido prestar los servicios para los cuales fue contratado, por el tiempo en el que se vio privado de la utilización del

f. autos truto y auto / 193



computador que adquirió para tales efectos. A contrario sensu, el actor funda el lucro cesante en la ampliación de la jornada de trabajo, lo que le impidió cumplir otras obligaciones para su empleador y para otros clientes, lo que no se encuentra acreditado en autos.

**DECIMO SEPTIMO:** Que, el daño moral supone una afrenta a la dignidad de las personas que provoca un estado físico o psíquico deficitario. El padecimiento psíquico el actor lo circunscribe al stress y malestar general que le ha provocado trabajar más de trece horas diarias, hechos que no han sido acreditados de forma alguna en autos. La prueba testimonial rendida en autos sólo se basa en los dichos del actor, sin que existan otros elementos que permitan determinar la existencia de una extensa jornada laboral que le haya generado condiciones de angustia que ameriten ser indemnizadas y sin que puedan aportar antecedentes que permitan evidenciar los malestares o pesares ocasionados al Sr. Pardo.

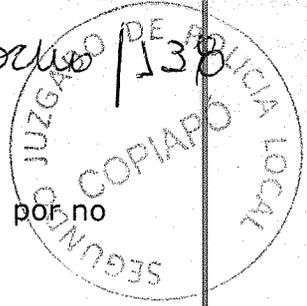
Por estas consideraciones, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 letra e); 20 letras c); 21 y 23 todas de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil;

**RESUELVO:**

1° Que, por las razones expresadas en la parte considerativa de la sentencia, **SE RECHAZA LA OBJECCIÓN DOCUMENTARIA** deducida por el querellante a fojas 86.

2° Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 10 por don **FRANCISCO PARDO BAEZA**, Cédula Nacional de Identidad N° 15.028.234-9, domiciliado en calle Yerbas Buenas N° 431, piso 4°, comuna de Copiapó, y en consecuencia, se condena a la empresa "**FALABELLA RETAIL S.A.**", persona jurídica de su giro, representada por don **LUIS ALONSO** cuyo segundo apellido se ignora, ambos con domicilio en Copiapó, calle Maipú N° 0110, al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la unidad tributaria mensual a la fecha efectiva del pago, por haber incurrido en infracción a los artículos 20 letras c) de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta sufrirá el representante legal de la denunciada o quien lo reemplace subroge en sus funciones por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario. Así mismo, se ordena la reposición, previa restitución, del notebook marca ASUS, modelo ZENBOOK 3.

f- auto tutela y otros / 138



3° Que se **RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios, por no haberse acreditado los perjuicios demandados.

4° Que, cada parte pagará sus costas.

**NOTIFIQUESE**

**Rol N° 6718/ 2016.**

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.

Foja: 166  
Ciento sesenta y seis.

C.A. de Copiapó

Copiapó, cinco de septiembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley N° 19.496 y 32 de la Ley N°18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia en alzada de fecha veintiocho de junio de dos mil diecisiete, escrita a fojas 121 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Policía local-37-2017.

Francisco Fernando Sandoval Quappe  
Ministro(P)  
Fecha: 05/09/2017 13:15:14

PABLO BERNARDO KRUMM DE  
ALMOZARA  
Ministro  
Fecha: 05/09/2017 13:15:15

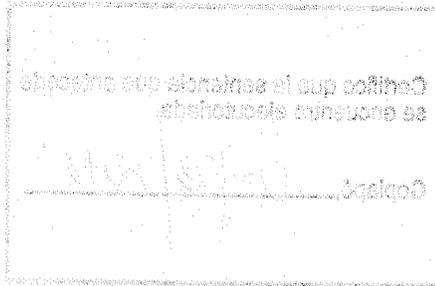
Mario Juan Maturana Claro  
Abogado  
Fecha: 05/09/2017 13:15:15



SBRGCVPLE

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Copiapó integrada por Ministro Presidente Francisco Sandoval Q., Ministro Pablo Bernardo Krumm D. y Abogado Integrante Mario Juan Maturana C. Copiapo, cinco de septiembre de dos mil diecisiete.

En Copiapo, a cinco de septiembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



SBRGCXVPLE

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.