

La Florida, tres de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 1 a 3, rolan documentos presentado por la parte querellante.

A fojas 9, rola querella infraccional y demanda civil deducida por MARIO HUBERTO VÁSQUEZ JORQUERA, meteorólogo aeronáutico, cédula de identidad 7.321.992-2, domiciliado en calle Novena Avenida 1211 departamento 902, San Miguel, en contra de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA, representado para estos efectos por HYUNKI LIM SHON, ambos domiciliados en calle san Isidro 1685, Santiago, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 17 de octubre de 2016 concurrió a la tienda Samsung ubicada en el Mall Florida Center, donde adquirió un Televisor Smart de 55 pulgadas, pantalla curva, modelo k6400 por la suma de \$459.990, el que al momento de la entrega, fue exhibido sin sacarlo de la caja y sin prenderlo, pero al llegar a su domicilio y al encenderlo, se percata que existen unas rayas horizontales que no permitían ver la pantalla, por lo que con fecha 18 de octubre de 2016 concurrió nuevamente a la tienda, donde le indican que deben enviarlo al servicio técnico para evaluación, lo que fue rechazado, dejan el producto en la tienda.

A fojas 15, rola comparecencia de VÁSQUEZ JORQUERA, quien señala domicilio de la parte querellada y demandada.

A fojas 17, rola acta de notificación por cédula de querella y demanda civil a COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA por medio de su representante legal HYUNKI LIM SON.

A fojas 18, rola copia de mandato judicial conferido por COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA al abogado FELIPE VÁSQUEZ JIMÉNEZ.

A fojas 22, rola contestación de demanda civil por la parte de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA.

A fojas 29 a 31, rolan documentos presentados por la parte querellante y demandante.

A fojas 34 y 35, rolan fotografías acompañadas por la parte querellada y demandada.

A fojas 36 a 38, rolan documentos presentados de la parte querellada y demandada.

A fojas 39, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte querellante y demandante VÁSQUEZ JORQUERA, y de la parte querellada y demandada de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA, representada por la abogada DOMINIQUE FERRADA MARTÍNEZ. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 40 a 45, rola prueba testimonial rendida por la parte de VÁSQUEZ JORQUERA.

A fojas 46 a 49, rola prueba testimonial rendida por la parte de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA.

A fojas 54 a 57, rolan documentos presentados por VÁSQUEZ JORQUERA.

A fojas 64 a 66, rolan fotografías acompañadas por la parte de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA.

A fojas 79, quedaron estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1º) Que la presente causa se inició con querella infraccional y demanda civil deducida por VÁSQUEZ JORQUERA a fojas 4 en contra de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, fundado en que habría adquirido en el local de la denunciada ubicado en Mall Florida Center un Smart TV que tendría fallas de fabricación, las que no fueron reconocidas por la empresa, no realizando el cambio de producto.

2º) Que la parte de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA contestó querella y demanda civil a fojas 22, señalando que el querellante adquirió un Smart TV LED 49 pulgadas UHD Curvo KU 6300, compra asistida por CRISTIAN IGOR BECERRA, quien le habría informado de todas las características del producto, al momento de realizar la entrega del televisor, se abre la caja donde venía contenida, exhibiéndola, expresando el consumidor su conformidad. Posteriormente, en la segunda visita del querellante, donde fue reclamada la falla del artefacto, señala que al inspeccionarlo se percatan que la pantalla se encontraba trizada, no siendo ello de responsabilidad de la querellada y, por ende, no existiendo infracción a la Ley 19.496. Atendido lo anterior las sumas solicitadas por concepto de indemnización, resultan improcedentes.

3º) Que la parte de VÁSQUEZ JORQUERA presentó en parte de prueba, los siguientes documentos: copia de reclamo ingresado al SERNAC a fojas 1, copia de carta respuesta de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA a fojas 2, copia de boleta electrónica N° 0000169387 a fojas 3, recetas médicas a fojas 29 y 30, boletas de farmacias a fojas 31 a 33, copia de boleta N° 000979052 a fojas 54, copia de boleta de honorarios a fojas 55, y copia de recetas médicas a fojas 56 y 57.

4º) Que las tachas deducidas a fojas 40 y 43 no serán acogidas, por cuanto a juicio de este sentenciador y según las reglas de la sana crítica, las declaraciones de ambos testigos resultan relevantes, atendido que el artefacto, cuyos defectos de fábrica se alegan, fue desembalado delante de los dos declarantes, lo que resulta del todo esclarecedor.

5º) Que la parte de VASQUEZ JORQUERA presentó en parte de prueba la declaración de dos testigos, JOSÉ SEGUNDO ZAMORA GODOY a fojas 40 y MÓNICA BEATRIZ CALDERÓN SAEZ a fojas 43. El testigo ZAMORA GODOY señala que ayudó a realizar la instalación de la TV, sacándola del embalaje junto con el manual de instrucciones, el que siguieron paso a paso hasta que se encuentran con el problema señalado. La instalación fue efectuada por el querellante y él, ninguno de los que tocó la pantalla, agrega que el artefacto no sufrió ningún golpe ni caída. Agrega que atendido este problema, la cónyuge de VÁSQUEZ ZAMORA sufrió una descompensación.

La testigo CALDERÓN SAEZ a fojas 44 declara que al instalar la televisión, esto es, sacarlo de la caja, ver el catálogo y enchufarlo, se veían rayas verticales y horizontales, luego se guardó en la caja. Esta situación ha provocado problemas de salud a la cónyuge del querellante. Agrega que el televisor no se cayó ni se golpeó.

6º) Que para acreditar sus dichos, la parte de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA presentó en parte de prueba los siguientes documentos: fotografías a fojas 34 y 35, copia de boleta electrónica N° 000169367 a fojas 36, carta respuesta de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA a fojas 37, copia de acta de producto abandonado en tienda a fojas 38, y fotografías de televisor a fojas 64 a 66.

7º) Asimismo, la parte querellada presentó en parte de prueba, la declaración de tres testigos, CRISTIAN ALEJANDRO IGOR BECERRA a fojas 46, SEBASTIAN ANDRES ASTORGA SILVA a fojas 47 y CHRISTOFER LEÓN FERNÁNDEZ ARÉVALO a fojas 49. El testigo IGOR BECERRA afirma que atendió en la adquisición del televisor a VASQUEZ JOROQUERA, al momento de entregar el producto, lo traen desde bodega y lo exhiben, pero sin encenderlo. El día en que el consumidor fue a reclamar fue atendido por SEBASTIAN ASTORGA SILVA. Se constató que la pantalla estaba quebrada, lo que se evidencia con la pantalla encendida y apagada.

El testigo ASTORGA SILVA declara a fojas 47 haber atendido a VASQUEZ JORQUERA al momento de concurrir a la tienda a efectuar el reclamo, realiza la inspección del televisor, encendiéndola, percatándose de la existencia de las líneas, lo que en su experiencia sucede por quebradura interna al ejercer una fuerza desmedida. Indica que en ese tipo de televisiones existen 4-5 pantallas de explicación, habiendo pasado en ése, al menos 3.

El testigo FERNÁNDEZ ARÉVALO señala a fojas 49 que estaba el día en que el querellante compró el televisor, momento en que se le exhibió la televisión, la pantalla estaba impecable. No se encendió la televisión, puesto que no se solicitó. Cuando VASQUEZ JORQUERA volvió, solicitando el cambio de producto, se veía claramente una curva estando la pantalla apagada.

8º) Que se encuentra acreditado que con fecha 17 de octubre de 2016, VASQUEZ JORQUERA adquirió un televisor por un valor de \$459.990.-, el que fue retirado el mismo día en tienda. Cabe agregar que el artefacto le fue exhibido, acusando el querellante plena conformidad con él.

9º) Que se encuentra acreditado que el televisor adquirido fue desembalado en el domicilio de VASQUEZ JORQUERA, quien ayudado del testigo ZAMORA GODOY, lo instaló y lo encendió.

10º) Que según lo señala VASQUEZ JORQUERA y los dos testigos presentados por él, el televisor presentó líneas horizontales y verticales que impedían visualizar la imagen y programarlo. Por su parte, tanto los testigos ZAMORA GODOY y CALDERÓN SAEZ como el testigo presentado por COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA, ASTORGA SILVA afirman que el televisor no presentaba trizadura alguna en su parte exterior, pero al encenderlo se apreciaban líneas horizontales y verticales.

11º) Que el testigo IGOR BECERRA declara a fojas 46 que el televisor presentaba un trizadura en su pantalla, sin embargo, no atendió a VASQUEZ JORQUERA el día en que llevó el televisor a la tienda, de modo que solo cabe concluir que desconoce el estado en qué se recibió el televisor ése día, por lo que se declaración no será considerada en esta parte.

12º) Por su parte, el testigo FERNÁNDEZ ARÉVALO tampoco se encontraba el día en que el consumidor llevó el televisor, por lo que no vio en qué estado se encontraba el televisor en ese momento.

13º) Que se tendrá por acreditado que el televisor adquirido por VÁSQUEZ JORQUERA no presentaba ninguna trizadura externa en la pantalla, apreciándose la falla al encenderlo.

14º) Que al momento de entregar el televisor, éste fue revisado, apagado, de modo que resultaba imposible verificar la existencia de fallas, las que como se indicó, solo se podían apreciar estando encendido.

15º) Que los testigos a fojas 40 y 43 afirman que el televisor fue instalado siguiendo las instrucciones del manual, y no fue golpeado ni se cayó, de modo que se tendrá por acreditado que el artefacto no fue dañado por VÁSQUEZ JORQUERA.

16º) Que por lo tanto, solo cabe concluir que la falla es de fabricación, debiendo la empresa vendedora responder de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 20 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, lo que no hizo, infringiendo con ello dicha Norma.

17º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA cometió infracción al artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será sancionada de acuerdo al artículo 24 de la misma Norma.

18º) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA y los daños provocados a VÁSQUEZ JORQUERA, la demanda civil de fojas 9 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

19º) Que de conformidad a documento acompañado a fojas 3, se regula prudencialmente la indemnización solicitada en la suma de \$459.990 (cuatrocientos cincuenta y nueve mil novecientos noventa pesos).-, por concepto de daño emergente, correspondiente al precio pagado por el producto fallado.

20º) El daño moral, por su parte, se justifica por el trato poco deferente dado a VÁSQUEZ JORQUERA, quien adquirió un producto que ni siquiera pudo utilizar y al ir a reclamar, la empresa se desligó de toda responsabilidad, atribuyéndosela al primero, provocándole disgusto y frustración, de modo que este rubro será avaluado en la suma de \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos).-

21º) Que los documentos constituidos por recetas médicas y boletas de farmacia no serán consideradas por referirse a una persona que no es parte en el presente juicio.

22º) Que de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 27 de la Ley 19.496, las cantidades señaladas deberán ser reajustadas de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengarán intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496,

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar al denuncia a fojas 9 y, en consecuencia, se condena a COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA, representada legalmente por HYUNKI LIM SHON, a pagar una multa a beneficio fiscal de 8 (ocho) U.T.M., por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagado dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio, contemplados en el artículo 23 de la Ley 18.287, en contra del infractor, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

EN LO CIVIL:

Ha lugar a la demanda civil de fojas 9, solo en cuanto se condena a COMERCIAL SAMSTORE LIMITADA, representada para estos efectos por HYUNKI LIM SHON, ya individualizados, a pagar a MARIO HUBERTO VÁSQUEZ JORQUERA o a quien sus derechos representen la suma de \$609.990 (seiscientos nueve mil novecientos noventa pesos)-, con los reajustes e intereses calculados en la forma contemplada en el considerando 22° del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL N° 7.467-2.017/S.C.

Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

Ramón Peña

2019