



J.F.
Luisa

Calama a treinta de noviembre de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 10, rola querella y demanda civil de indemnización de perjuicio interpuesta por Marcela Cristina Palma Flores, en contra del proveedor HIPERMERCADO TOTTUS, representada para estos efectos por Mirko Fernandois Rojas, ambos con domicilio en Balmaceda N°2902, de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: con fecha 08 de agosto de 2016, adquiere una Tablet 7 pulgadas neo 3GI, marca Master G, por la suma total de \$49.990, para fines laborales en terreno. Con fecha 18 de agosto de 2016 en el transcurso de la tarde noche se apaga el aparato, no encendiendo a pesar de estar conectado el cargador, por lo que antes la falla, se dirigió con fecha 19 de agosto a las dependencias de Tottus, con el fin de solicitar el cambio del producto, la cual lleva con todos sus accesorios e instalada una tarjeta micro SD de 16 GB, la persona a cargo de atención al cliente se niega rotundamente a realizar el cambio del producto, pese a comprobar que el producto no funcionaba, solicita la devolución del dinero y esta persona se niega argumentado que son políticas de la empresa. Ante esta situación la ejecutiva manifestó que enviaría el producto al servicio técnico, a lo cual se niega; dejando la respectiva constancia en los documentos de envió del servicio técnico, no permitiendo el retiro de la tarjeta, la cual no venía con el producto y que tuvo un costo de \$20.000.-, al momento de devolver el producto del servicio técnico no fue enviada la tarjeta de memoria con información laboral. Por motivos de esta índole adquirió un nuevo producto de similares características en el supermercado Jumbo por la suma de \$59.990. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de HIPERMERCADO TOTTUS S.A., representada para estos efectos por don Mirko Fernandois Rojas, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar las suma de \$229.900.- por concepto de daño emergente, por concepto de daño moral la suma de \$600.000.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

1998

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

Juzgado de Policía Local
Calama

Que, a fojas 15, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que tendrá lugar el día 16 de noviembre de 2016, a las 09:30 horas.

A fojas 40, tiene lugar audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Marcela Palma Flores y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil Hipermercado Tottus, quien manifiesta: La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y demanda civil en todas sus partes. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce por la rebeldia de la parte querellada y demandada. Prueba Documental; la parte querellante y demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 1 a 9 inclusive, y en este acto acompaña los siguientes documentos: contrato de trabajo y correos electrónicos, los cuales comprueban que trabaja solamente por medio digital, fotografías e información del Sernac. Prueba testimonial, por la parte querellante y demandante, comparece don Julio Santander Godoy, ya individualizado en autos y quien bajo juramento legal declara en juicio. Se pone fin a la audiencia.

A fojas 53, comparece don Julio Weld Urbano a prestar declaración indagatoria.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de HIPERMERCADO TOTTUS, en razón de lo siguiente argumentos de hecho y fundamentos de derecho: con fecha 08 de agosto de 2016, adquiere una Tablet 7 pulgadas neo 3GI, marca Master G, por la suma total de \$49.990, para fines laborales en terreno. Con fecha 18 de agosto de 2.016 en el transcurso de la tarde noche se apaga el aparato, no encendiendo a pesar de estar conectado el cargador, por lo que antes la falla, se dirigió con fecha 19 de agosto a las dependencias de Tottus, con el fin de solicitar el cambio del producto, la cual lleva con todos sus accesorios e instalada una tarjeta micro SD de 16 GB, la persona a cargo de atención al cliente se niega rotundamente a realizar el



ES COPIA FEL A SU ORIGINAL



Juzgado de Policía Local
Calama

cambio del producto, pese a comprobar que el producto no funcionaba, solicita la devolución del dinero y esta persona se niega argumentado que son políticas de la empresa. Ante esta situación la ejecutiva manifestó que enviaría el producto al servicio técnico, a lo cual se niega; dejando la respectiva constancia en los documentos de envió del servicio técnico, no permitiendo el retiro de la tarjeta, la cual no venía con el producto y que tuvo un costo de \$20.000.-, al momento de devolver el producto del servicio técnico no fue enviada la tarjeta de memoria con información laboral. Por motivos de esta índole adquirió un nuevo producto de similares características en el supermercado Jumbo por la suma de \$59.990.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la querrela rola documental de fojas 01 a 09 y de fojas 26 a 39 inclusive.

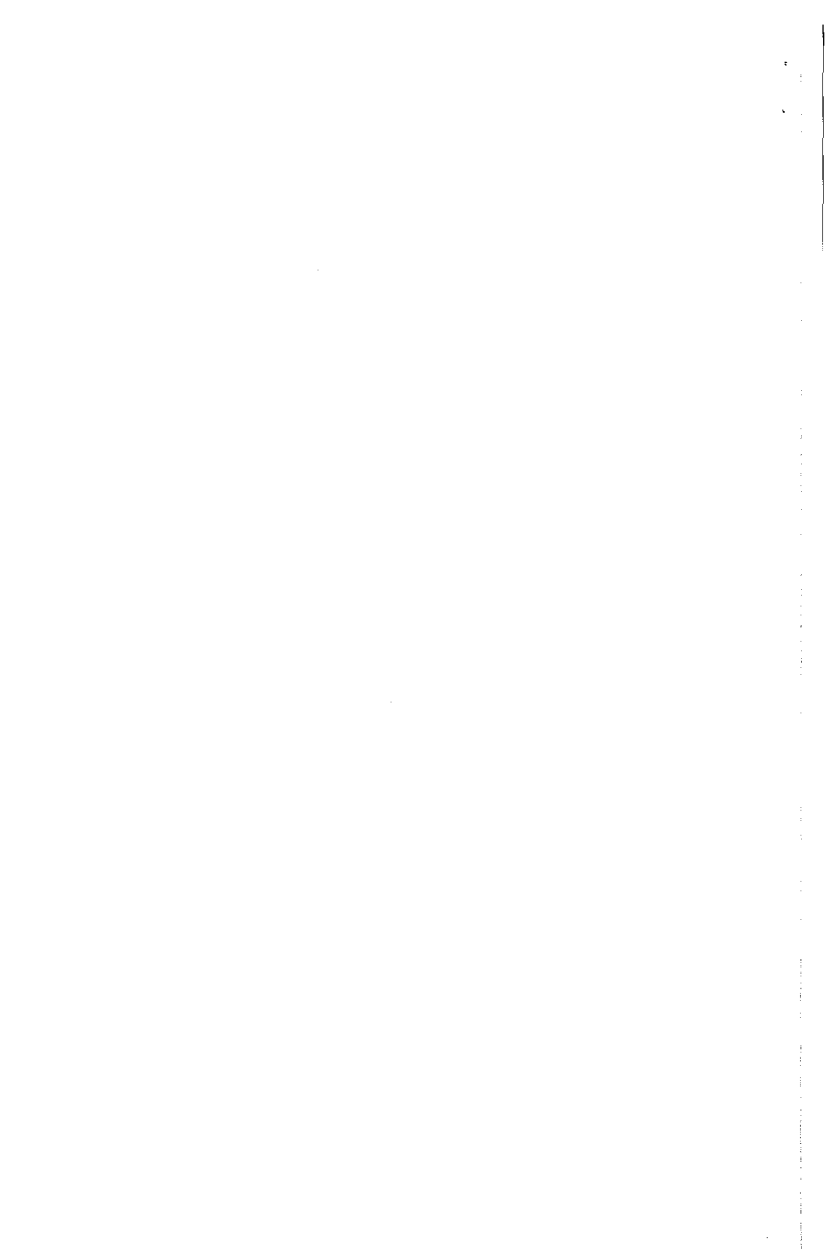
TERCERO: Que, la parte querrellada no contesta querrela.

CUARTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que, efectivamente la querrellada y demandada no respeto el derecho a elección del consumidor, quien solicito de forma expresa la devolución del dinero por encontrarse el producto en malas condiciones, según se desprende de la prueba documental acompañadas en autos; a mayor abundamiento la declaración del testigo, señala que efectivamente la querellante estaba realizando los trámites para la devolución del dinero de la venta, situación que con posterioridad no ocurrió; por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor atribuida al querellante.

QUINTO: Atendido lo expuesto, se acogerá la querrela de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción al artículo 20 de la Ley del Consumidor al prestando un servicio de mala manera, estando dicha conducta en contravención a la ley.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



Juzgado de Policía Local
Calama

En cuanto a lo civil:

SEXTO: Que, se ha presentado demanda civil en contra de HIPERMERCADO TOTTUS, solicitando la suma de \$229.980.- por concepto de daño emergente y por concepto de daño moral la suma de \$600.000.-

SEPTIMO: Que, la demandada no contesta la demanda civil de indemnización de perjuicio.

OCTAVO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado. El daño se ha producido en razón de que el proveedor no respeta las normas legales que protegen los derechos de los consumidores como lo exige el ordenamiento jurídico nacional. Todo ello se pudo evitar, con una prestación de servicio más prolija y de conformidad a la ley. Por ello se dará lugar a lo solicitado por el actor; fijando el daño emergente en la suma \$69.990, las cuales comprende el valor del Tablet marca Master G (\$49.990.-) y la tarjeta de memoria (\$20.000.-); y por concepto de daño moral la suma de \$140.000.-

NOVENO: Que, se condena en costas a la demandada por haber sido totalmente vencida en autos.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; y Art. 20 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que, se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a la denunciada HIPERMERCADO TOTTUS S.A., a una multa ascendente a 15 U.T.M. por haber infringido el artículo 20 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor HIPERMERCADO TOTTUS S.A.; por



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

Juzgado de Policía Local
Calama

concepto de daño emergente la suma de \$69.990 (sesenta y nueve mil novecientos noventa pesos), y por concepto de daño moral la suma de \$140.000.- (ciento cuarenta mil pesos), suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Que, se condena en costas a la demanda por haber sido totalmente vencida en autos.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496

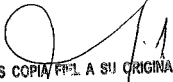
Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N°22.602.-

Dictada por Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía Local de Calama.

Autoriza Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.




ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Antofagasta, a catorce de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, sin costas del recurso, la sentencia apelada de fecha treinta de noviembre del año dos mil diecisiete, escrita a fs. 57 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Ro1 33-2018 (PL)

Dinko Antonio Franulic Cetinic
Ministro
Fecha: 14/03/2018 11:27:19

Myriam del Carmen Urbina Perán
Ministro
Fecha: 14/03/2018 11:27:20

Jasna Katy Pavlich Nunez
Ministro
Fecha: 14/03/2018 11:27:20



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

BMCELSB0X



1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100