

demanda y auto  
**REGISTRO DE SENTENCIAS**  
15 MAYO 2018  
**REGION DE ANTOFAGASTA**

boleta

Calama a dieciocho de abril del dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 7, rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios realizada por don RAMON LOPEZ MARTINEZ en contra de FALABELLA RETAIL S.A. representado por doña Carmen Segovia, domiciliados en Balmaceda N°3.242, Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: con fecha 18 de diciembre de 2015, compró un televisor LCD, Smart TV, con crédito en Falabella ubicado en el mall Calama, por un valor de \$559.980 con garantía de un año más la garantía extendida la cual cancela en efectivo. No cumpliendo un año de uso, el televisor comienza a verse en la parte de debajo de la pantalla rayas, por esta razón lleva el aparato al servicio técnico de Falabella, la cual recepciona el televisor para mandarlo a revisar, pasando una semana le llega un mensaje a su correo, para que se dirigiera a retirar el producto, al revisar el producto se percata que seguía malo y en condiciones peores de la que lo había entregado, ahora la pantalla en su totalidad se encontraba con rayas, a lo cual le responde la gerente que la garantía no comprendía daños en la pantalla, ya que estaba trizada, es decir se encontraba en peores condiciones que al momento de ser comprado. Primer otrosi interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, solicitando los siguientes montos por daño emergente la suma de \$559.980, por concepto de lucro cesante la suma de \$559.980 y, por concepto de daño moral la suma de \$559.980. Acompaña con citación los siguientes documentos: boleta de compra, comprobante del servicio técnico, fotografías de como entrego el televisor, fotografías del estado de entrega del producto.

A fojas 12, se fija audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 03 de febrero de 2016, a las 09:30 horas.

A fojas 14, la abogada doña Alondra Espinoza Mendoza en representación de Falabella Retail S.A. viene en contestar denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios argumentando: que, con fecha 10 de diciembre de 2015 don Ramón López Martínez, adquiere un televisor LCD Smartv, por un valor de \$589.980. Alegando que al año de haber adquirido el televisor,

BOLETA  
FISCAL  
SECRETARIA  
CALAMA

A 5º ORIGINAL

1. 1950-1951  
2. 1952-1953  
3. 1954-1955  
4. 1956-1957  
5. 1958-1959  
6. 1960-1961  
7. 1962-1963  
8. 1964-1965  
9. 1966-1967  
10. 1968-1969  
11. 1970-1971  
12. 1972-1973  
13. 1974-1975  
14. 1976-1977  
15. 1978-1979  
16. 1980-1981  
17. 1982-1983  
18. 1984-1985  
19. 1986-1987  
20. 1988-1989  
21. 1990-1991  
22. 1992-1993  
23. 1994-1995  
24. 1996-1997  
25. 1998-1999  
26. 2000-2001  
27. 2002-2003  
28. 2004-2005  
29. 2006-2007  
30. 2008-2009  
31. 2010-2011  
32. 2012-2013  
33. 2014-2015  
34. 2016-2017  
35. 2018-2019  
36. 2020-2021  
37. 2022-2023  
38. 2024-2025

•  
•

*Revisado y clasificado*

supone que es el mes de diciembre del año 2.016, al no indicar fecha exacta, el televisor habría presentado fallas, específicamente líneas o rayas en el televisor, razón por la cual lo habría enviado al servicio técnico. Posteriormente el servicio técnico, habría devuelto el televisor, pues habría señalado que este se encontraba trizado en su pantalla. En cuanto a la falla, se opone la ausencia de responsabilidad infraccional en atención a que la falla obedece a causas imputables al mal uso por parte del usuario; en efecto y de acuerdo al relato del libelo, el actor decide ingresar al televisor al servicio técnico de la marca a través de la garantía del producto. De acuerdo al procedimiento de la empresa para evaluación de productos electrónicos, se realiza lo siguiente: A) una vez ingresado se procede a analizar visualmente el televisor, y posteriormente un análisis electrónico del mismo; B) el resultado del análisis, arroja que las rayas o líneas que el cliente denuncia que se reflejan en la pantalla del televisor, son causadas por una trizadura en el cristal interno de la pantalla; C) Las trizaduras en las pantallas de los televisores LED, se producen por varias causas, caídas, mala manipulación golpes, entre otros; D) en este sentido las pantallas LED, son muy delicadas, tanto así que cualquier golpe puede ocasionar una trizadura, la cual produce una fisura en el líquido o gas de la pantalla, produciéndose una filtración que provoca las rayas o líneas. Con el pasar del tiempo si el televisor continua utilizándose las líneas se multiplican en la pantalla del televisor y esto es porque el líquido y gas comprimidos continua filtrándose. Así las cosas, la falla es atribuible al mal uso de la intervención del usuario quien ingreso el televisor al servicio técnico con una trizadura en su pantalla, así las cosas los daños ocasionados por el mal uso del usuario, se torna improcedente la cobertura de la misma, por lo demás exime de responsabilidad a su representada. El artículo 21 inciso primero de la ley de Protección al Consumidor, se exige que para el ejercicio de la garantía legal que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor, es decir, que este haya utilizado el producto correctamente en función de su naturaleza o a las indicaciones del proveedor, es decir constituye una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual del proveedor, respecto al deterioro que da origen a este derecho de opción, razón por la cual deberá necesariamente desestimarse este hecho en

SECRETARIA  
 CALAMP  
 ES COPIA DEL A SU ORIGINAL



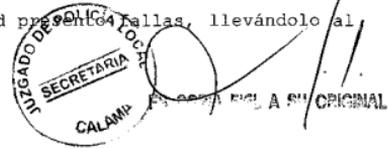
particular como fundamento para la denuncia infraccional deducida. No se configura una infracción a la Ley 19.946, la ley en comento tipifica una serie de infracciones, ninguna de las cuales se señala, describe o configura en este caso en particular; además requiere ser analizada y aplicada de manera especial, y no de manera general a los intereses de los consumidores, debiendo ser acreditada la presunta falta que se haya cometido. En suma no obstante la pretensión de la contraparte en cuanto a una eventual falla del producto no obedece a acto imputable a su representada, por lo tanto no se ha infringido ninguna norma legal, contractual o reglamentaria que haga aplicable a la ley 19.946. La denuncia debe ser rechazada por ausencia de responsabilidad infraccional de su representada, ya que estas no han infringido ningún artículo de la Ley 19.946, ni tampoco norma legal alguna que la haga responsable. Solicitando tener por contestada denuncia infracción y demanda civil, rechazándola con expresa condenación en costas.

A fojas 18, con fecha 02 de febrero del 2017, se lleva a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil don Ramón López Martínez, y por la denunciada y demandada, actuando como agente oficioso la abogada doña Alondra Espinoza Mendoza. La denunciante y demandante ratifica denuncia y demanda civil en todas sus partes. La denunciada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, se recibe la causa a prueba. Prueba documental de la parte denunciante y demandante civil ratifica la presentada en la demanda de fojas 01 a 07 inclusive, la parte denunciada y demandada, no rinde; prueba testimonial, las partes no rinden. Se pone término a la audiencia.

A fojas 27, el abogado don Fernando Yung Moraga cumple lo ordenado, acompañando mandato judicial debidamente legalizado.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado denuncia en contra de Falabella Retail S.A., por cuanto ésta según lo expuesto por la actora compro con crédito en Falabella del Mall Calama, un televisor Led Smart-TV, el cual con posterioridad presentó fallas, llevándolo al





servicio técnico, éstos lo devuelven en peores condiciones, en relación como lo había entregado en su oportunidad.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos acompaña: Boleta de compra; comprobante del servicio técnico; fotografías del estado en que entrego el televisor al servicio técnico; fotografía del estado de la entrega del televisor.

TERCERO: Que, a fojas 14 la abogado doña Alondra Espinoza Mendoza, viene en contestar por escrito querrela infraccional por Empresa Falabella Retail S.A., señalando: en cuanto a la falla, se opone a la ausencia de responsabilidad infraccional en atención a que la falla obedece a causas imputables al mal uso por parte del usuario. Así las cosas, la falla es exclusivamente atribuible al mal uso e intervención del usuario quien ingreso el televisor a servicio técnico, con una trizadura en su pantalla, así los daños ocasionados por el mal uso del usuario, torna improcedente la cobertura de la misma, eximiendo de responsabilidad por estos hechos a su representada. Solicitando se rechace la querrela infraccional.

CUARTO: Que, los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el art.14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el Art.50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que conforme a la prueba reseñada, no se han llegado a acreditar los hechos alegados por la actora, toda vez que no se ha aportado ningún tipo de prueba que acredite la infracción denunciada. A su vez, no existiendo pruebas suficientes que acredite que el producto tuviera fallas de fábrica no imputables al actor.

QUINTO: Que, la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba del actor es insuficiente y no se han presentado medios de prueba suficientes que demuestren la efectividad de las pretensiones de la actora. Que, de esta forma, también ha quedado probado que el denunciado y demandado ha cumplido con su obligación, toda vez que el equipo objeto de autos fue recepcionado por el servicio técnico con los protocolos destinados para aquello. No acreditándose la infracción denunciada en autos por la denunciante.



*[Handwritten signature]*  
ES COPIA DEL ORIGINAL



SEXTO: Que, al no haberse acreditado la infracción, de conformidad con el artículo 23, el tribunal rechazará las pretensiones de la demandante en este acápite.

En cuanto a lo civil:

SEPTIMO: Que, se ha presentado demanda civil por don Ramón López Martínez en contra de Empresa Falabella Retail S.A, solicitando el pago de una suma de \$ 559.980.- por concepto de daño emergente, la suma de \$ 559.980.- por concepto de lucro cesante y por concepto de daño moral la suma de \$559.980.-. Funda su demanda en que el proveedor entrega un producto en mal estado, específicamente en un televisor LED Smart Tv, el cual tenía fallas en la pantalla, la cual hizo ingreso al servicio técnico, entregando este organismo el producto en peores condiciones de cómo fue recepcionado. Dicha conducta constituiría infracción de la ley 19.496.

OCTAVO: Que, contestando la demanda civil se ha solicitado su rechazo en razón de los siguientes fundamentos: que, en cuanto a la falla se opone la ausencia de responsabilidad infraccional en atención a que la falla obedece a causas imputables al mal uso por parte del usuario. Así la falla es atribuible a la uso o intervención del usuario quien ingreso el televisor al servicio técnico, con una trizadura en su pantalla, así los daños ocasionados por el mal uso del usuario, torna improcedente la cobertura de la misma, y por lo demás exime de responsabilidad por estos hechos a su representada. Solicitando se rechace la demanda civil.

NOVENO: Que, no se ha acreditado responsabilidad infraccional, el Tribunal no dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil toda vez que en estos autos no se ha establecido la existencia de daño derivados del incumplimiento del proveedor; y por lo demás, parece muy difícil que ello pueda establecerse, atendidas las circunstancias de autos, donde se ha probado claramente que Falabella Retail S.A ha cumplido en todo momento su obligación como proveedor en el sentido de prestar el servicio técnico de reparación al producto objeto de marras, no teniendo la denunciada responsabilidad alguna. No se dará lugar, por ello, a lo demandado por concepto de daño emergente, moral y lucro cesante, porque no han sido acreditados en autos.



Handwritten signature and initials over the stamp.



DECIMO: Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra c) y d), 4º, art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que, se rechaza la querrela infraccional.

II.- Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por la actora.

III.- Cada una de las partes pagara sus costas.

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°25.537.

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

Autoriza, Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria/Abogado.



*[Handwritten signature]*





**PODER JUDICIAL**  
REPUBLICA DE CHILE  
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

msm

**CERTIFICO:** Que habiendo ingresado el presente recurso con fecha veintidós de noviembre del año en curso, el apelante no se hizo parte en segunda instancia dentro de plazo legal y éste se encuentra vencido. Antofagasta, a siete de diciembre de dos mil diecisiete.

**Cristian Pérez Ibacache**  
**Secretario Subrogante**

Antofagasta, a siete de diciembre de dos mil diecisiete

VISTOS:

Atendido el mérito del atestado que antecede, no habiendo comparecido a esta instancia dentro de plazo legal el demandado apelante y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, se declara **DESIERTO** el recurso de apelación, deducido por Ramón López Martínez, en su presentación de fojas 38, en contra de la sentencia de fecha dieciocho de abril del año dos mil diecisiete, escrita a fojas 31 y siguientes.

Regístrense.

**Rol 188-2017 (PL)**



ES COPIA DEL ORIGINAL

