

Se.  
Estudio Osorio Quereza  
Pase Suraveles 269  
Sul.

Antofagasta once de mayo de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Que se instruyó la presente causa Rol 2398-2017 para investigar los hechos materia de la denuncia infraccional deducida el 2 de febrero pasado, en lo principal del escrito de fs. 6 por la parte de don ROGELIO ERNESTO ALVAREZ CANELO, CI. N° 10.025.923-0 en contra de la empresa "RIPLEY" por presunta infracción a lo prescrito en la ley N° 19.496.

La denuncia antes referida se basa, en síntesis, en los siguientes hechos: Se sostiene que con fecha 28 de julio DE 2016, adquirió para una hija, via internet, un computador portátil marca Toshiba, por un valor de \$369.990, más \$5.500 por despacho a domicilio, lo que pagó en tres cuotas con su tarjeta de crédito. Añade que ante defectos en el funcionamiento del aparato, su hija lo llevó al servicio técnico en la ciudad de Valparaíso siendo recibido con la orden de servicio N° 1002518224, señalándosele que el plazo máximo de fecha de reparación sería el 30 de septiembre de 2016. Sin embargo -explica- no se obtuvo respuesta alguna por lo que su hija fue personalmente a la tienda a ver qué había sucedido, recibiendo como respuesta que no había novedad alguna quedándosele de avisar telefónicamente al respecto. No obstante lo anterior, como nuevamente no se comunicaron con ella, ésta concurrió nuevamente a la tienda en Valparaíso donde le informaron que se había autorizado el cambio del producto y que debía así requerirlo en Valparaíso, donde no se encontró un equipo adecuado para el cambio. Frente a lo anterior, el actor señala que él fue a la tienda en Antofagasta donde le señalaron que todo debía realizarse en Valparaíso, siendo posteriormente derivado a la sucursal de Antofagasta. Lo anterior motivó que con fecha 16 de diciembre reclamase ante SERNAC donde se contestó que debía contactarse con Dayse Rosseti, quien, mediante correo electrónico le señaló que concurriese a la tienda de Antofagasta y requiriese ser atendido por Silvia Montalván o Mariela Raquel Torres, sin que en esta tienda haya podido ubicar a ninguna de dichas personas. En base a ello y estimando que, en la especie, se ha incurrido en abierta infracción a la normativa de la ley 19.496, pide se sancione a la denunciada al máximo de la multa que proceda.

En el mismo libelo, la parte denunciante dedujo demanda en contra de la empresa citada, solicitando se le condene al pago de \$375.340 por daño directo o emergente, más \$1.000.000 por daño moral, con intereses, reajustes y costas.

**TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que a fs. 25 don Rogelio Alvarez Canelo procedió a ratificar sus acciones.

En abono de sus pretensiones se acompañó el documento de fs. 1, que da cuenta de la adquisición del producto de que se trata; la orden de servicio de fs. 2, de fecha 18 de agosto de 2016; Documento que autoriza cambio de equipo de fs. 3; Boleta de compra de otro computador de fs. 4; antecedente de reclamo ante Ripley de fs. 5; Reclamo ante SERNAC de fs. 7; respuesta de la denunciada a SERNAC de fs. 8; respuesta de Ripley de fs. 9; y, correos electrónicos de fs. 10 a 13.

**SEGUNDO:** Que en la diligencia de comparendo, la parte denunciante y demandante ratificó sus dichos solicitando se acojan sus peticiones en su totalidad. La misma solicitud hizo el apoderado de SERNAC.

Por su parte, la apoderada de la empresa RIPLEY contestando por escrito las acciones de autos a fs. 53 hizo presente que su parte no ha incurrido en infracción alguna a la ley 19.496, controvirtiendo así todo el relato de la actora, no obstante lo cual parte reconociendo que ante la falla presentada por el producto adquirido, el servicio técnico autorizó su cambio y que en base a ello su representada ha estado siempre dispuesta a solucionar el problema del actor. En cuanto a los daños demandados niega su existencia aduciendo que el actor no hizo uso de la posibilidad de cambio del equipo y que, por otra parte, ha sido él quien no ha solicitado la nota de crédito respectiva. Por último, explica que el daño moral debe ser acreditado en su procedencia y cuantía.

**TERCERO:** Que la parte denunciante y demandante rindió la siguiente prueba:

- a) Documento de fs. 62 correspondiente a la boleta de compra del producto.
- b) Orden de servicio de fs. 63.
- c) Autorización de cambio del equipo de fs. 64.
- d) Reclamo ante SERNAC y respuestas de la denunciada, de fs. 65 a 68.
- e) Correos electrónicos de fs. 69 a 72.
- f) Antecedente de la nota de crédito generada de fs. 70.
- g) Dichos de Patricia Carol Castillo Tapia, quien a fs. 72 señala ser la pareja del actor señalando que este último compró un computador para su hija que estudia en la Universidad en Valparaíso, pagándose su importe más el envío a dicha ciudad. Explica que a dos semanas de adquirido el equipo señalado, éste presentó fallas y desde Ripley en Valparaíso lo enviaron a servicio técnico quedando de resolver el asunto antes del 30 de septiembre,

sin que ello ocurriese, razón por la que el actor concurrió personalmente a la tienda en el mes de diciembre de 2016 donde le dijeron que debía requerir en Valparaíso el cambio del aparato, sin que su hija encontrara allá nada similar. Explica que el actor fue en varias ocasiones a que le solucionan el problema y que en el interin debió adquirir otro computador. Además, explica que no se pudo dejar sin efecto la compra ya que las personas con las que le señalaron debía contactarse nunca fueron habidas.

**CUARTO:** Que de los diversos antecedentes allegados a este tribunal, referidos en los motivos precedentes, apreciados todos conforme a las reglas de la sana crítica, debe concluirse que es un hecho no discutido por las partes que el computador adquirido por el actor para el uso de su hija que estudia en Valparaíso, falló a los pocos días de su adquisición, siendo entonces derivado por la tienda denunciada al servicio técnico de la marca con fecha 18 de agosto de 2016 (fs. 2), el cual solo con fecha 25 de octubre del mismo año (fs. 70) autorizó el cambio del producto, esto es, pasados meses desde su recepción. Asimismo está acreditado que la hija del actor requirió el cambio del equipo en la ciudad de Valparaíso, lo cual no se llevó a efecto debido a que no encontró un equipo que satisficiera sus necesidades. Lo anterior, motivó que, en el intertanto, el actor compra otro computador e intentara que se le restituyera el valor del equipo original para lo cual siguió las instrucciones que se le dio a fs. 67, tomando así contacto con Daysi Rosetti quien le derivó a dos personas que le atenderían en la tienda en Antofagasta sin que ellas fuesen ubicadas (fs. 69), impidiéndose de este modo la referida devolución de dinero.

Los hechos antes acreditados, que se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, demuestran que la empresa denunciada ha incurrido en una evidente infracción al artículo 23 de la ley 19.496, toda vez que, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor al haber prestado a este un deficiente servicio de post-venta no sólo por el atraso en la resolución respecto del estado del computador averiado sino que, además, por las inexplicables faltas de precisión acerca de la forma en que el actor debía operar para recuperar el valor de su compra, obligándole a instar por ello tanto administrativamente ante la propia tienda como ante el SERNAC, sin resultado alguno.

**QUINTO:** Que, acorde a lo antes razonado procede acoger el denuncia de fs. 14 y, consecuentemente la demanda civil que se dedujo en el primer otrosí de la misma presentación en lo relativo al daño emergente demandado, el que se fija en la suma trescientos setenta y cinco mil trescientos

cuarenta pesos (\$375.340) correspondiente al valor de compra y al flete pagados por el computador de marra.

Por su parte, cuanto al daño moral demandado, el tribunal, siempre analizando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, da por establecido que el mismo corresponde solo a las indudables molestias causadas al actor quien vio frustradas sus legítimas expectativas de poder gozar y usar el producto adquirido y, además, por las reiteradas molestias que sufrió cuando se le entregó contradictoria información para recuperar el valor de los pagado por el computador que adquirió y falló a los pocos días de uso. En base a ello, se regulará prudencialmente dicho perjuicio en la suma única y total de doscientos mil pesos (\$200.000) y no en la exagerada cantidad demandada que, a juicio del tribunal, excede a toda racionalidad.

**SEXTO:** Que para evitar la desvalorización de las sumas dispuestas a título de indemnización de los perjuicios causados al actor, ellas deberán incrementarse con intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 14 de la Ley N° 18.287; y artículos 1°, 20, 23, 24 y 50-A de la Ley 19.496.-

**SE DECLARA:**

I.- Que **SE HACE LUGAR** al denuncia deducido de lo principal del escrito de fs. 14 y **SE CONDENA** a la empresa "**RIPLEY**" o "**RIPLEY STORE LIMITADA**" al pago de una multa equivalente a **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, a beneficio municipal, por la responsabilidad infraccional que le cupo en los hechos investigados en esta causa.

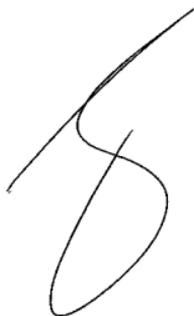
II.- Que **SE ACOGE LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 14 por don **ROGELIO ERNESTO ALVAREZ CANELO**, ya individualizado, en contra de la empresa "**RIPLEY**" o "**RIPLEY STORE LIMITADA**" y se **CONDENA** a esta última a pagarle la suma de trescientos setenta y cinco mil trescientos cuarenta pesos (\$375.340) por daño emergente, más doscientos mil pesos (\$200.000) a título de daño moral, más intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo.

III.- Que no se condena en costas a la parte denunciada y demandada, por no haber sido totalmente vencida en el juicio.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 y archívese esta causa.

ROL 2398-2017.

Dictado por don Roberto Miranda Villalobos, Juez Titular.  
Autoriza don Guillermo Valderrama Barraza, Secretario Titular.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'B' with a horizontal stroke extending to the right from the top of the letter.

