

QUILLOTA, VEINTIDOS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 1, 10 y 11 rolan documentos.
- A fojas 2, 3, 4, 5, 6 y 26 rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-
- A fojas 8 declara ISLIN LISETTE GUERRERO ESPINOZA.-
- A fojas 38 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, ISLIN LISETTE GUERRERO ESPINOZA, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor SOCIEDAD COMERCIAL MUNDO GAMES LIMITADA, representada en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por CRISTIAN ALEJANDRO MENARES ESPINOZA, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 4 A, Mall Paseo del Valle, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 28 de noviembre de 2016, concurrió al local de la Sociedad Comercial Mundo Games Limitada y compró una consola Play Station 4, conjuntamente con un control y un juego. Al momento de la compra, el vendedor le indicó que, si tenía algún problema dentro de 10 días, le podría hacer devolución del dinero; además de lo cual, fue informada que el producto tenía un año de garantía, pero en ningún momento se le hizo saber que debía tener un código para poder jugar. Al llegar a su domicilio, desembaló la consola y advirtió que el producto estaba incompleto, es decir, le faltaba el cable para conectar el mando, el cable para conectar al televisor, un micrófono, etc., los cuales debían estar incorporados en la caja de la consola, por cuanto, sin ellos, el producto es inservible. No obstante lo anterior, se vio en la necesidad de comprar todos los accesorios para poder jugar, pero al darle el primer uso a la consola, ésta comenzó a apagarse y tenían que pasar cinco minutos para que encendiera. Estando dentro del plazo de 10 días que le había señalado el vendedor, concurrió al local de la querellada para hacer efectiva la garantía; sin embargo, el dependiente le señaló de forma violenta, que no procedía realizar el cambio del producto, ya que había sido usado, todo ello, aun cuando era evidente la existencia de un defecto en su fabricación. El actuar de la empresa querellada, constituye infracción a los artículos 12, 20 letras c) y f) y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita que sea condenado al pago de la multa máxima legal.-

SEGUNDO: Que, ISLIN LISETTE GUERRERO ESPINOZA, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor SOCIEDAD COMERCIAL MUNDO GAMES LIMITADA, representada en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por CRISTIAN ALEJANDRO MENARES ESPINOZA, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 4 A, Mall Paseo del Valle, Quillota, por los hechos expuestos al interponer la Querella Infraccional. Que, dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** La suma de \$369.900.- que corresponde al valor del producto adquirido. **DAÑO MORAL:** La suma de \$500.000.- configurados en las continuas molestias personales, laborales y familiares que los hechos materia de autos le provocaron, sumado a la sensación de angustia y menoscabo que experimentó. Además de ello, por el tiempo invertido en la solución del problema y por la atención indiferente de la demandada. Funda su presentación de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496; conforme a ello, solicita se condene a la empresa demandada, al pago de la suma de \$869.900.- o el monto que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.



Quillota, 1 de 9 de 2018

TERCERO: Que, según **ISLIN LISETTE GUERRERO ESPINOZA**, peluquera, domiciliada en calle Vicuña Mackenna N° 466, Lo Garzo, Quillota, Cédula Nacional de Identidad N° 15.817.881-8, efectivamente, 28 de noviembre de 2016, concurrió al local comercial Mundo Games, ubicado en calle O'Higgins N° 176, local 4-A, Mall Paseo del Valle, Quillota, y compró una consola Play Station 4, la que incluía un control y un videojuego; además de ello, adquirió un segundo control, todo lo cual tuvo un valor total de \$369.900.- los cuales pagó en efectivo. Agrega que el vendedor que la atendió, abrió la caja del producto, que venía debidamente sellado, sacó la consola para mostrársela y le señaló que todos los accesorios estaban en su lugar; acto seguido le indicó que no podía probar la consola en ese momento, debido a que era mucho problema instalarla; pero le hizo presente que si tenía cualquier problema, la podía devolver dentro del plazo de 10 días, oportunidad en que le sería cambiada o se le devolvería el dinero. Deja constancia que, el vendedor, al guardar la consola en la caja, la dejó caer fuertemente al mesón, situación que le preocupó y se lo hizo saber; pero éste le manifestó que no debía preocuparse, puesto que el producto estaba protegido con plumavit, insistiendo en que si tenía algún problema, podía volver dentro del plazo antes señalado. Manifiesta que al llegar a su domicilio, su hijo desembaló el producto, y al revisarlo, notó que le faltaban accesorios que debían venir en la caja; esto es, el cable HDMI y un micrófono, razón por la cual, su hermano junto con su hijo concurrieron al local para hacer saber esta situación, sin embargo el locatario les indicó que no tenía dichos accesorios, pero que dentro de la semana se los conseguiría. Hace presente que transcurridos los días, los accesorios no llegaron, por lo que decidió comprar el cable en otro local, para poder utilizar el producto; sin embargo, luego de media hora de uso, el aparato se apagó y al volver a encenderlo, nuevamente se apagó sin motivo, situación que se repitió en varias oportunidades, por lo que decidió dejar de utilizarla, para poder reclamar el hecho en el local. Al concurrir a Mundo Games, dentro del plazo que el propio vendedor le había dicho, solicitó el cambio del producto, pero en el lugar se negaron a ello, debido a que la consola había sido usada. Hace presente que por este hecho se dirigió a SERNAC, pero la empresa tampoco respondió, por lo que decidió presentar acciones legales ante este tribunal. Finalmente solicita que la empresa querellada le haga devolución del dinero pagado y le indemnice por las molestias ocasionadas.-

CUARTO: Que, **CRISTIAN MENARES ESPINOZA**, en representación de **SOCIEDAD COMERCIAL MUNDO GAMES LIMITADA**, contestando la Querrela Infracional, solicitó su total y absoluto rechazo, con expresa condena en costas, por no ser efectivos los hechos en los que se funda la temeraria pretensión de la actora, conforme a los siguientes argumentos: Que, el acto de comercio que motiva el reclamo de autos, no es de aquellos contemplados en el artículo 3° de la Ley N° 19.496, toda vez que, no es política de la empresa que representa, ofrecer satisfacción garantizada al cliente, por lo que resulta absolutamente falso que se le haya ofrecido a la querellante, la devolución de su dinero dentro de los primeros diez días siguientes de efectuada la compra. Su representada vende productos nuevos y sellados, respecto de los cuales se hacen absolutamente responsables de cualquier falla o defecto, puesto que, quien garantiza directamente el producto, es la propia marca manufacturadora de la consola, a través de sus distintos servicios técnico autorizados a nivel nacional. De esta manera, para que la garantía legal opere, el producto debe ser ingresado a servicio técnico en el local de su representada, el cual emite el respectivo comprobante de ingreso, para luego de determinados días, tener su pronunciamiento sobre los remediales del producto; todo ello, sin perjuicio de la triple opción que el artículo 20 de la Ley N° 19.496 le confiere al consumidor. Hace presente que su representada cuenta con vendedores expertos y conocedores de los productos que oferta; además, parte importante de sus clientes son conocedores o ya tienen una consola de videojuegos, por lo que buscan nuevos juegos o bien, renovar su consola cuando sale una nueva al mercado; en cambio, una parte menor de ellos, recién se acercan a este mundo, usualmente, para regalo a un menor de edad, lo que se traduce en que, en cada venta, se le explica al cliente las características de cada consola de videojuegos, así como también los diversos tipos y modalidades de juegos. Es



Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 3 de 2018

muy seguro que la actora sea parte de este segundo grupo de personas, puesto que toda consola de última generación, como lo es la Play Station 4 que ella compró, tiene la particularidad de ser un centro de entretenimiento, pues la consola, en sí, tiene la aptitud técnica de reproducir video en formato DVD o Bluray, como también de conectarse a internet y reproducir video en diversos formatos. En lo que a juegos se refiere, la consola cuenta con opciones de juego "offline" y "online"; la primera es aquella que se presenta directamente con la consola y el disco de juego, sin requerir más que el control de mando. La opción online, implica que junto con lo anterior, requiere que el jugador compre una membresía "Play Station Plus" en el sitio Sony, una casilla de correo electrónico vigente y conexión a internet. Con cada consola Sony nueva, viene una membresía gratuita por un tiempo determinado (usualmente por 30 días), lo que permite a cada nuevo usuario experimentar "online" su juego, utilizando para ello servidores Sony para poder jugar en línea con distintos jugadores del planeta. Es preciso señalar que sólo los últimos juegos pueden utilizarse con dicha modalidad, puesto que los más antiguos o clásicos, sólo pueden ser jugados en la modalidad "offline". En palabras simples, un juego nuevo puede jugarse tanto "online" como "offline", mientras que un juego antiguo, sólo puede jugarse en modalidad "offline". El código al que hace mención la actora, seguramente se refiere a la membresía "Play Station Plus", el cual debe renovarse una vez vencido, para seguir experimentando la modalidad "online"; sin embargo, lo anterior no implica que el juego haya perdido la posibilidad de jugarse, sino que, una vez vencida la membresía, no podrá jugarse "online" en los servidores de Sony. La actora se equivoca al señalar que el contenido de la caja en la cual se vende la consola Play Station 4, venía incompleta, por cuanto, cada caja viene con un sello de fábrica que garantiza la integridad del contenido, el cual solo lo manipula el cliente. Al momento de la venta, su representada sólo registra el número de serie de la consola vendida, el cual viene impreso en el exterior de la caja, cuyo contenido es el siguiente: Una consola, un control inalámbrico, un cable de carga de control inalámbrico, un cable HDMI para conectar la consola al televisor, un cable de alimentación de 220v y un set audífonos. Manifiesta que al momento de la venta, su representada tenía una oferta que consistía en que junto a la consola, se entregaba además un videojuego y un segundo control inalámbrico; pero en ningún caso un micrófono, ni cable para conectar el mando a la consola, pues dicho mando es inalámbrico. Asimismo, para conectar el cable HDMI entre la consola y el televisor, este último debe tener una entrada HDMI, elemento que quizás el televisor de la actora carezca, lo que se vería refrendado cuando señala en su libelo haber comprado los accesorios para conectar la consola al televisor. Agrega que sus dependientes y vendedores, conocen las dificultades que la brecha generacional puede ocasionar al momento de la compra de una consola de videojuegos, por ello, le explican a cada interesado las características propias de cada marca y tipo de consola, para que el comprador realice su acto de comercio de manera informada. En relación a la falla de la consola que alega la actora, esta nunca requirió el servicio técnico por la supuesta mala función de su consola, no contando su representada con registros que la querellante haya requerido del servicio técnico por la falla reclamada. Es preciso señalar que no pueden descartar que exista alguna falla o desperfecto de fabricación en la consola, pero para ello, el producto debió haber ingresado a servicio técnico, algo que la querellante no realizó. De esta manera, no constando la efectividad de los dichos de la querellante, malamente puede acreditarse la existencia de una infracción a la Ley N° 19.496, por lo que solicita se rechace la querrela infraccional en todas sus partes, con expresa declaración de temeridad y condena en costas.-

QUINTO: Que, **CRISTIAN MENARES ESPINOZA**, en representación de **SOCIEDAD COMERCIAL MUNDO GAMES LIMITADA**, contestando la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicitó su total y absoluto rechazo en todas sus partes, con expresa condena en costas, por no existir responsabilidad infraccional que la motive, conforme a las alegaciones y defensas expuestas en la contestación de la querrela infraccional, que para estos efectos y por razones de economía procesal da por reproducidos. Sin perjuicio de lo anterior, para que se declare procedente

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



la indemnización de perjuicios, deben darse copulativamente una serie de elementos: 1.- Una infracción a la Ley N° 19.496; 2.- La existencia de un daño y; 3.- Relación causal entre el hecho y el daño. En el caso de marras, no existe incumplimiento normativo que pueda imputársele a su representada; es más, ha cumplido con todas las obligaciones que como proveedor de bienes y servicios le impone el ordenamiento jurídico nacional y, en especial, la Ley del Consumidor. La indemnización de perjuicios tiene una naturaleza resarcitoria, en la medida que existan los presupuestos de responsabilidad que la hagan procedente; de esta forma, no puede darse un carácter de lucro o generadora de ganancia, pues cae en el enriquecimiento sin causa, que nuestro ordenamiento jurídico rechaza. Así como la Ley del Consumidor establece un conjunto de derechos a la supuesta parte débil del acto de comercio, también le impone al consumidor el deber de informarse responsablemente sobre las características relevantes del bien ofrecido. La demandante pretende a título de daño emergente, el pago de la suma de \$369.900.- correspondiente al valor de la consola incompleta y defectuosa que le fue vendida, basando su causa de pedir en lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley del Consumidor; sin embargo, el ejercicio de aquella acción supone previamente que haya restituido previamente el objeto comprado, cosa que en los hechos no ha ocurrido. De la misma manera, la actora pretende, a título de daño moral, la suma de \$500.000.- Al respecto, resulta curioso que la actora funde su pretensión en molestias laborales, cuando ella misma ha señalado que no trabaja y se desempeña en labores de cada. Asimismo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código de Procedimiento Civil y el inciso final del artículo 50 de la Ley N° 19.496, corresponderá a la actora acreditar la existencia de los elementos de la responsabilidad, respecto a los perjuicios que supuestamente sufrió. Por lo antes expuesto, solicita no se haga lugar a la demanda civil deducida en contra de su representada, rechazándola en todas sus partes; con expresa condena en costas.-

SEXTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo.-

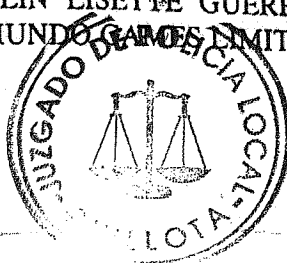
SEPTIMO: Que, la querellante y demandante acompañó bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Boleta N° 00761, de fecha 28 de noviembre de 2016, correspondiente a la compra de la Consola PS4; rolante a fojas 1. 2.- Carta emitida por SERNAC, de fecha 17 de enero de 2017, donde le informan que el proceso de mediación finalizó sin resultado, rolante a fojas 10. 3.- Copia de su Cedula de Identidad y de la Boleta de compra N° 00761, de fecha 28 de noviembre de 2016, por la compra de la Consola PS4; rolantes a fojas 11.-

Documentos no objetados.

OCTAVO: Que, la parte querellada y demandada, no rindió pruebas de ninguna clase.-

NOVENO: Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes, y apreciándolos conforme las reglas de la sana crítica, **Concluye que:** la prueba rendida por ISLIN LISETTE GUERRERO ESPINOZA, ha sido insuficiente para acreditar, la efectividad de que el producto adquirido, no contenía en su embalaje, la totalidad de los implementos necesarios para su correcta utilización. Asimismo, no existe evidencia en el proceso, respecto a alguna falla presentada en la Consola de videojuegos, como tampoco de un actuar negligente, por parte del proveedor SOCIEDAD COMERCIAL MUNDO GAMES LIMITADA. Conforme a ello, se deberá rechazar la querrela infraccional, como más adelante se indica; conforme a la ley.-

DECIMO: Que, consecuentemente señalado en el considerando anterior, no se deberá hacer lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por ISLIN LISETTE GUERRERO ESPINOZA, en contra de SOCIEDAD COMERCIAL MUNDO GAMES LIMITADA.-



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

Cuarenta, cinco 41

UNDECIMO: Que, no se deberá hacer lugar a la solicitud efectuada por **SOCIEDAD COMERCIAL MUNDO GAMES LIMITADA**, respecto de declarar como temerarias la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas por **ISLIN LISETTE GUERRERO ESPINOZA**; por contar éstas con fundamentos plausibles.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14 y 17 de la Ley 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, no se hace lugar a la Querrela Infraccional interpuesta por **ISLIN LISETTE GUERRERO ESPINOZA**, en lo principal del escrito de fojas 3 y siguientes y 26 de autos, en contra de **SOCIEDAD COMERCIAL MUNDO GAMES LIMITADA**, representada para estos efectos por **CRISTIAN ALEJANDRO MENARES ESPINOZA**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 4-A, Quillota, por no haber sido acreditados los hechos materia de autos; sin costas, por haber tenido motivo plausible para accionar.-

2.- Que, no se hace lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, interpuesta por **ISLIN LISETTE GUERRERO ESPINOZA**, en el primer otrosí del escrito de fojas 3 y siguientes y 26 de autos, en contra de **SOCIEDAD COMERCIAL MUNDO GAMES LIMITADA**, representada para estos efectos por **CRISTIAN ALEJANDRO MENARES ESPINOZA**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 4-A, Quillota, por improcedente; sin costas, por haber tenido motivo plausible para demandar.-

3.- Que, no ha lugar a declarar como temerarias las acciones deducidas en autos; por el motivo señalado en el considerando Undécimo.-

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 1868/17.-

Proveyó doña **MARÍA EUGENIA PÉREZ ALMARZA**, Juez de Policía Local. Autoriza doña **ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO**, Secretaria.

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



Oto 20/11/2017

Notificado Cristian Alejandro Meneses Espinoza por medio
de Pablo Luis Alfaro, haciéndole entrega de la sentencia de autos
y de curso de firmar:

José Carlos Valdovinoso
Ejecutorio Judicial
16.10

QUILLOTA once de diciembre
de dos mil diecisiete.

A SUS ANTECEDENTES
Documentos de n. 43 y 44.

Attest:

[Signature]

CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-
RIADA CON FECHA 27 de noviembre de 2017

QUILLOTA, 22 de Enero de 2018.

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

[Signature]



[Signature]