

QUILLOTA, UNO DE AGOSTO DE DOS MIL DIECISIETE.-

**VISTOS:**

- A fojas 1, 2, 3, 4 y 37 rolan documentos.-
- A fojas 5, 6, 7 y 8 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 14 declara PAMELA CAROLINA QUIROZ VERGARA, en representación de LEONEL ALEX QUIROZ FERNANDEZ.-
- A fojas 46, 47, 48, 49, 50 y 51 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-
- A fojas 55, 56, 57, 58 y 59, rolan documentos y oficio remisor, de la Oficina Comunal de Derechos Ciudadanos de la I. Municipalidad de Quillota.-

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, LEONEL ALEX QUIROZ FERNANDEZ, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor HIPERMERCADO QUILLOTA LIMITADA, representado para efectos del artículo 50 D, de dicho cuerpo normativo, por CAROLINA OLIVARES, ambos domiciliados en Avenida 21 de Mayo N° 311, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 4 de marzo de 2016, concurrió a Híper Líder de Quillota y con el objeto de comprar un Smart TV de 55, que estaba en promoción por la suma de \$299.990.-. En ese momento, solicitó que la pantalla fuere medida, verificando que las pulgadas no correspondían a las informadas, puesto que el televisor era de 50 pulgadas. Ante esta situación, le recomendaron comprar un Smart TV de 55 pulgadas, marca Hisense, por la suma de \$299.990.- en tres cuotas de \$99.997.-. Al llegar a su domicilio, se percató que el televisor tenía su pantalla quebrada y no podía ser utilizado; razón por la cual, el día 5 de marzo de 2016, regresó al Híper Líder para exigir el cambio del producto, pero esta opción le fue negada en el local, sin que nadie se hiciera cargo del daño, aun cuando la compra significó un sacrificio para él. La respuesta de la empresa aludió que el timbre que dice "producto revisado" basta para establecer que el artículo estaba en perfecto estado; sin embargo, dicho documento no se encuentra firmado por algún empleado que se haga cargo ni por quien compró, razón por la cual, no puede dar plena fe de que ambas partes entienden por revisado y en buen estado el producto. Ante esta situación, realizó el reclamo ante SERNAC, respondiendo la empresa que debía llevar el producto al servicio técnico, lo cual efectivamente realizó el día 23 de abril de 2016, mediante formulario N° 135591; sin perjuicio de lo cual, no le ha sido cambiado el producto o se ha dejado sin efecto la compra, aun cuando el televisor no ha vuelto a estar en su poder, manteniéndose el cobro de las cuotas e intereses; por los cuales recibe acoso en llamado de cobranzas. Los hechos antes descritos configuran una infracción a los artículos 20 letras c), d) y e) de la Ley N° 19.496, por lo que, de acuerdo a lo expuesto, disposiciones legales citadas, y lo establecido en los artículos 1, 7 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287; solicita se condene a la empresa querellada, al pago de la multa máxima legal contemplada en el artículo 24 de la Ley del Consumidor.-

**SEGUNDO:** Que, LEONEL ALEX QUIROZ FERNANDEZ, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor HIPERMERCADO QUILLOTA LIMITADA, representado para efectos del artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por CAROLINA OLIVARES, ambos domiciliados en Avenida 21 de Mayo N° 311, Quillota, por los hechos expuestos al interponer la Querella Infraccional, los cuales se dan por reproducidos. Dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** 1.- La suma de \$299.990.- que corresponde al valor pagado por el producto. 2.- La suma de \$200.000.- correspondiente a los intereses generados y a los gastos de movilización, en los que ha incurrido, por cuanto su domicilio

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

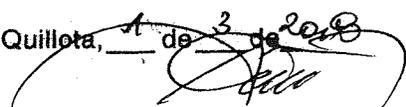
Quillota, de 1 de 2018



se encuentra en otra comuna. **DAÑO MORAL:** La suma de \$2.500.000.- configurados en la afectación espiritual que ha sufrido por como consecuencia de estos hechos, dado que, ante la negativa de solución y la impresión de haber obtenido el artefacto cuantioso con mucho esfuerzo y ver que ha sido inútil su utilización, le ha generado descompensación en su organismo atendida su condición de diabético; como asimismo le ha provocado decaimiento en su estado de ánimo debido a la injusta situación. Además de lo anterior, por los esfuerzos que ha debido realizar para movilizarse, toda vez que su domicilio se ubica en otra comuna, sumada a la neuropatía que padece, hace que los dolores constantes se acentúen con los viajes. Funda la presentación en lo establecido en los artículos 3 letra e) y 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496; como asimismo, en todas las disposiciones legales señaladas al interponer la querrela infraccional. En consecuencia, solicita se condene a la demandada al pago de la suma total de \$3.000.000.-, o la suma que se fije conforme a derecho; más intereses y reajustes que devenguen desde la presentación de la demanda, hasta el pago efectivo de la indemnización; con expresa condena en costas.-

**TERCERO:** Que, **PAMELA CAROLINA QUIROZ VERGARA**, labores de casa, domiciliada en calle Zenón Ortiz N° 524, Población Cemento Melón, La Calera, Cédula de Identidad N° 13.331.879-8, en representación de su padre **LEONEL ALEX QUIROZ FERNANDEZ**, según consta en copia autorizada de Mandato General acompañado en autos. Señala que el día 4 de marzo de 2016, su padre concurrió a **HIPER LIDER QUILLOTA**, con la finalidad de realizar unas compras. Estando en el local, había una oferta de televisores, llamándole la atención uno en especial, que era un Smart TV, de 55 pulgadas, que valía \$299.990.-. Ante esta situación, su padre decidió comprar el aparato; sin embargo, notó que su tamaño era menor a las pulgadas ofrecidas, razón por la cual, antes de pagar, le hizo saber su inquietud al vendedor, quien luego de medirlo, estableció que se trataba de un producto de 50 pulgadas. Hace presente que el vendedor, inmediatamente, le ofreció otro televisor de las mismas características y valor, pero de 55 pulgadas efectivas, y cuya marca era Hisense, lo cual fue aceptado por su padre, quien procedió a efectuar la compra, utilizando para ello, su tarjeta **PRESTO LIDER**, pactando su pago en 3 cuotas de \$99.997.- Señala que al momento de la entrega, el producto venía totalmente sellado y en ningún momento fue revisado ni probado por personal del local, a diferencia de lo que había ocurrido con el televisor más pequeño; sin embargo, su padre no se hizo mayor problema y se retiró del local con el producto. Manifiesta que cuando su padre llegó a su domicilio, procedió a sacar el televisor de su embalaje, percatándose, inmediatamente, que éste tenía su pantalla quebrada; razón por la cual, regresó al local al día siguiente para reclamar, pero en el supermercado se negaron a darle una solución, señalando que el producto había sido revisado al momento de la compra, por lo que lo responsabilizaron a él del daño sufrido. Indica que su padre explicó que el producto no había sido revisado, pero le respondieron que la boleta de compra tenía el timbre respectivo donde consta la revisión del producto, por lo cual, no se hacían responsables. Hace presente que al no tener solución al problema, su padre efectuó el reclamo ante **SERNAC**, a quienes la empresa, el día 21 de marzo de 2016, contestó que no tenían responsabilidad en lo ocurrido, ya que el producto había sido revisado; sin embargo, le dieron la opción de enviarlo al servicio técnico para una revisión gratuita y determinar el origen de la falla. Deja constancia que el día 23 de abril de 2016, el producto ingresó al servicio técnico y quedó a la espera del resultado de dicha revisión; no obstante ello, el tiempo pasó sin tener respuestas, y cada vez que su padre concurrió a preguntar, en **LIDER** le respondían que no tenían noticias al respecto, manteniéndose hasta la fecha el televisor en poder del servicio técnico. Señala que por esta situación, y al no poder utilizar el producto, su padre se negó a pagar las cuotas pactadas, por lo que se ha generado una deuda actual de \$416.084.- la cual sigue aumentando con el paso de los días. Finalmente solicita que se deje sin efecto la compra efectuada y, por consiguiente, la deuda generada por el no pago del producto; además de ello, solicita que su padre sea indemnizado por los perjuicios ocasionados.-

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

Quillota, 1 de 3 de 2018  




**CUARTO:** Que, el abogado LUIS FELIPE PEURIOT CANTERINI, en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, contestando la Querrela Infracional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicitó su rechazo, en los siguientes términos: I. **SU REPRESENTADA NO HA COMETIDO INFRACCION ALGUNA A LA LEY N° 19.496.** Que, su representada no ha cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496, por lo que las pretensiones de la demandante deben ser rechazadas. A su representada no le consta que el producto que el querellante alega haber adquirido, efectivamente haya presentado una falla o defecto de fabricación, y que los problemas que señala haber tenido, no se deban a algún incidente ocurrido con posterioridad a la compra del producto, por un hecho imputable al consumidor. Al contrario, tal como se reconoce en la demanda, la boleta de compra que el demandante invoca tiene estampado el timbre "producto revisado", lo que significa que este fue examinado por el comprador, junto con el vendedor, al momento de la entrega, siendo recibido conforme por el actor, retirándolo de la tienda sin hacer observaciones de ningún tipo; de esta manera, sin el producto presenta un daño como quebradura de pantalla, ello constituye un hecho extraño y ajeno al vendedor y, precisamente, de conformidad con el artículo 21 de la Ley N° 19.496, el proveedor, no responde por daños o deterioros al producto que sean provocados por terceros, ni descuido del propio consumidor al momento de manipular el producto. Conforme a ello, su representada no ha vulnerado de manera alguna la Ley N° 19.496, haciendo presente que cuando el cliente concurrió al supermercado a formular su reclamo, se le explicó de inmediato que atendido el daño que el producto presentaba, no procedía el cambio ni reposición del producto, ni la devolución del dinero. A su vez, se le hizo presente que por el mismo motivo el servicio técnico rechazaría el problema; no obstante ello, ante la insistencia del actor, el televisor fue enviado al servicio técnico, el cual lo rechazó, toda vez que la garantía, no cubre daños derivados de golpes o quebraduras. II.- **EN SUBSIDIO Y, EN TODO CASO, PRESCRIPCION.** De conformidad al artículo 26 de la Ley N° 19.496, la responsabilidad contravencional que se sanciona por dicha Ley, prescribirá en el plazo de 6 meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. Agrega el precepto que el plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá, cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso; dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. En el caso de autos, la compra del producto se efectuó el 4 de febrero de 2016, y el consumidor efectuó el reclamo ante SERNAC el día 5 de marzo de 2016; es decir, habiendo transcurrido ya un mes desde la pretendida infracción. Su representada dio respuesta a dicho organismo, el día 10 de mayo de 2016, mientras que la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, fueron deducidas el 21 de octubre de 2016; es decir, habiendo ya transcurrido más de 6 meses, descontando el tiempo de suspensión por el reclamo antes SERNAC. Finalmente las acciones antes dichas, fueron notificadas a su representada muchos meses después; por lo que, en consecuencia, operó la prescripción prevista en la Ley N° 19.496, debiendo ser, tanto la querrela como la demanda, rechazadas. III.- **EN SUBSIDIO, SE RECHAZAN LOS MONTOS DEMANDADOS.** A su representada no le constan los daños que la actora dice haber sufrido, ni a título de daño emergente ni daño moral, todo lo cual deberá ser probado en cuanto a su existencia, cuantía y relación de causalidad entre el pretendido daño y el supuesto actuar negligente del proveedor, lo que niega. Respecto al daño moral, ascendente a \$2.500.000.- es una suma a todas luces exorbitante al punto de constituirse en una pretensión de enriquecimiento sin causa, que nuestro ordenamiento jurídico rechaza; todo ello, teniendo en cuenta que el actor alega perjuicios derivados de patologías médicas que dice padecer, pero no guardan relación de causalidad alguna con la pretendida responsabilidad que se imputa a su representada, derivada de la compraventa del televisor. Por lo antes expuesto, solicita se absuelva a su representada de la imposición de toda multa, por no haberse cometido infracción alguna y/o por haber operado la prescripción; en subsidio, para el remoto evento en que se entienda responsable a su representada, que, en todo caso, se imponga una multa en su límite inferior. Asimismo, solicita se rechace la demanda civil de indemnización de perjuicios en todas sus partes,

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

Quillota, 1 de 3 de 2018



por las mismas razones anteriores y; en subsidio, en todo caso, se rechacen los montos demandados, por ser excesivos y no guardar relación de causalidad con la infracción que se imputa. En cuanto a las costas, solicita se absuelva a su representada, por no resultar totalmente vencida y/o por haber tenido motivos plausibles para litigar.-

**QUINTO:** Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.-

**SEXTO:** Que, la parte querellante y demandante, acompañó, bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Copia de Boleta emitida por Líder, donde consta la compra del televisor materia de autos; rolante a fojas 1. 2.- Carta respuesta de Líder; rolante a fojas 2; 3.- Copia de Formulario de entrega de Smart TV al servicio técnico; rolante a fojas 3.

Asimismo, acompañó con citación, certificado médico a nombre de Leonel Quiroz, emitido por el Dr. Jorge Merino, con fecha 1 de junio de 2016; rolante a fojas 4.-

Documentos no objetados.

**SEPTIMO:** Que, el Coordinador de la Oficina Comunal de Derechos Ciudadanos de la I. Municipalidad de Quillota, por medio del Oficio N° 52/2017, informó lo siguiente: 1.- Que Leonel Alex Quiroz Fernandez, Cedula de Identidad N° 6.940.728-5, ingresó a la plataforma web de SERNAC un reclamo en contra de Administradora de Supermercados Híper Limitada, RUT 73.134.941-4, el día 5 de marzo de 2016, individualizado: R2016W780829. 2.- Que, la empresa Administradora de Supermercados Híper Limitada, respondió el día 21 de marzo de 2016, siendo recepcionado en el sistema de SERNAC, en la misma fecha antes mencionada, dándose por finalizado el proceso de mediación, el día 24 de marzo de 2016, a las 11:20 horas.-

**OCTAVO:** Que, conforme a los antecedentes del proceso, la compra del televisor Smart TV materia de autos, se produjo el día 4 de marzo de 2016, misma fecha en que el actor habría advertido que el producto tenía su pantalla quebrada. El día 5 de marzo de 2016, el consumidor acudió a SERNAC y efectuó el reclamo pertinente, consignando como fecha de la infracción el mismo día 4 de marzo antes señalado; la tramitación de dicho reclamo, se extendió hasta el día 24 de marzo de 2016, oportunidad en que se puso término al proceso de mediación. De acuerdo a lo anterior, y según lo establecido en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, el querellante contaba con un plazo de 6 meses para interponer las acciones pertinentes ante este tribunal, el cual se cuenta desde el momento en que se incurrió en la infracción; Sin embargo, aun cuando el plazo de prescripción estuvo suspendido durante el proceso de mediación ante SERNAC, el actor presentó sus acciones recién el día 21 de octubre de 2016, cuando el señalado plazo legal ya se encontraba vencido. Conforme a ello, el tribunal deberá dar lugar a prescripción alegada por la parte querellada ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA.

**NOVENO:** Que, por el motivo señalado en considerando anterior, el tribunal no se pronunciará respecto a la Querrela Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducidas a fojas 5, 6, 7, 8 y 37 de autos, por LEONEL ALEX QUIROZ FERNANDEZ, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA; por considerarlo innecesario.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 26, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14, 16 y 17 de la Ley 18.287;

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

Quillota, 1 de 3 de 2018



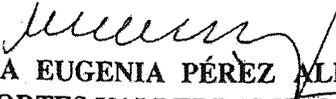
sesenta y dos 62.

**SE DECLARA:**

Que, ha lugar a la Excepción de Prescripción alegada por la parte de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representada para estos efectos por **CAROLINA OLIVARES**, ya individualizada, por los argumentos expuestos en el considerando Octavo.-

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 5092/16.-

  
Proveyó doña **MARÍA EUGENIA PÉREZ ALMARZA**, Juez de Policía Local. Autoriza don **JAIME CORTES VALDERRAMA**, Secretario(S)



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

Quillota, 1 de 3 de 2018

