

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA

En Talca, a catorce de noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía de Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°6696-2016, originada por denuncia infraccional de fojas 4 y ss., interpuesta por SOLEDAD CASTILLO CORVALAN, Cédula nacional de identidad N°13.371.317-4, TENS, con domicilio en La Obra s/n Cumpeo, Río Claro, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por Claudia González, con domicilio en calle 1 Norte N°1485, Talca, por infracción a los artículos 3 b) e), 12, 20 letra c), 21 y 23 de la ley 19.496. En el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de daños y perjuicios. En el segundo otrosí acompaña documento a fs. 1 a 3. En el tercer otrosí señala un téngase presente.

A fs. 11 rola acta de notificación por cédula realizada por el receptor ad-hoc de la denuncia infraccional, demanda civil y su proveído a FALABELLA RETAIL S.A., representada por Claudia González.

A fs. 26 rola escrito presentado por FALABELLA RETAIL S.A. En lo principal asume abogado. En el primer otrosí acredita personería a fs. 12 y ss. En el segundo otrosí téngase presente.

A fs. 34, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante SOLEDAD CASTILLO CORVALAN y la denunciada FALABELLA RETAIL S.A., representada por su apoderada. La parte denunciante ratifica su denuncia y demanda en todas sus partes. La parte denunciada contesta mediante minuta escrita a fs. 26 y ss., las acciones deducidas en su contra y solicita se tenga como parte integrante del comparendo, solicitando el rechazo con costas. El Tribunal llama a conciliación y no se produce. La parte denunciante ratifica los medios de prueba acompañados y que rolan a fs. 1 a 3. La parte denunciada no rinde documental, pero solicita diligencia oficiándose a servicio técnico.

A fs. 36 y ss., rola respuesta de servicio técnico COMPUTER SERVICE CURICO.

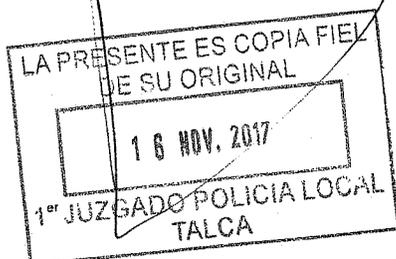
Se trajeron autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por SOLEDAD CASTILLO CORVALAN, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por Claudia González, por infracción a la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los art. 3 b) e), 12, 20 letra c), 21 y 23 de la ley 19.496, por cuanto ella en el mes de mayo adquirió un celular en Falabella el cual tuvo fallas y fue enviado al servicio técnico con cambio de accesorio. Se lo cambiaron por uno nuevo, eligiendo el mismo modelo. Luego de 24 días presentó la misma falla técnica y fue enviado al servicio técnico y la respuesta fue que estaba quebrado, en circunstancias que no estaba en esas condiciones, de lo contrario en el informe de ingreso habría sido detallado.



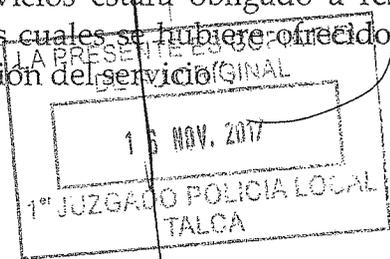
**TERCERO:** Que por su parte la empresa denunciada contestó denuncia infraccional en su contra, señalando que el 23 de abril de 2016 la consumidora compró un celular el cual presentó fallas del tipo técnicas por lo que se envió dicho móvil al servicio técnico, procediendo a la reparación del mismo, para ser entregado en caso de que la consumidora quisiera, pero decide el cambio por otro nuevo, entregándosele un Samsung GXY J1 en perfectas condiciones el cual presentó problemas al ser encendido, por lo que la consumidora se dirige el 3 de julio a la tienda y hace ingreso al servicio técnico del celular desperfecto. En la primera revisión del aparato no fue posible verificar que la pantalla estaba quebrada, y que al no encender no permite ver claramente el fondo de la pantalla. Luego de ingresado al servicio técnico bajo el N°1-12541789983 señalando el informe "pantalla del celular no enciende" por lo que se tomó fotos de dicha situación, luego se generó orden para ser enviado al servicio técnico de Samsung, el cual no otorgó garantía por el fabricante, descripción de defecto: rechazo, pantalla quebrada, por no ser imputables los desperfectos al proveedor, sino a una mala manipulación por parte del consumidor. Lo anterior demuestra que el producto fue rechazado por el servicio técnico, siendo rechazado por presentar daños que no son imputables a problemas técnicos de responsabilidad del proveedor, sino a una mala manipulación del consumidor, no siendo constitutivos de una infracción al consumidor, no pudiendo ellos hacerse responsable por los defectos que se presenten.

**CUARTO:** Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante acompaña en parte de prueba los documentos rolantes a fs.1 a 3 consistentes en boleta electrónica, comprobante servicio técnico y formulario de Sernac, no objetados.

**QUINTO:** Que la parte denunciada rindió prueba en el proceso consistente en oficio de Computer Service Curicó a fs. 36 y ss.

**SEXTO:** Que rola en el proceso documento a fs. 3 boleta de compra y cambio de celular Samsung realizada por la denunciante el 06 de junio de 2016 respecto del celular adquirido el 23 de abril de 2016, por el monto allí señalado. Que, con posterioridad, con fecha 29 de junio de 2016, la denunciante ingreso el celular al servicio técnico de la empresa denunciada, donde se estableció el motivo de ingreso "(...) se envía unidad central, suena y no enciende la pantalla, con desgaste en el lente de la cámara en buen estado con caja original" (a fs. 2). Que, en este sentido dicho documento da cuenta del motivo del ingreso al servicio técnico, pero en ninguna parte se señala que la pantalla del celular se encuentra quebrada, sólo siendo una afirmación de la parte denunciada que dicho celular ingresó quebrado, y que por lo demás, no lo acredita, ya que sólo se limita a acompañar un oficio emitido por Computer Service Curicó a fs. 36 y ss., que señala que el producto no fue reparado al no cubrir la garantía por tener pantalla quebrada, hecho que no consta en orden de trabajo a fs. 2. Que, siendo así las cosas, para este Tribunal queda claramente establecido que el producto ingresó al servicio técnico de la empresa denunciada con las fallas señaladas en la orden rolante a fs. 2 y que, si bien después aparece con la pantalla quebrada, este hecho no le es imputable a la denunciante, ya que entre que ingreso al servicio técnico de la empresa denunciada y su envío a Computer Service, transcurrió un tiempo en que se pudo haber quebrado la pantalla respecto a la manipulación del personal que lo recepciono, o por otra causal, en ningún caso imputable a la consumidora, por lo que, esta sentenciadora se ha formado la convicción de que el celular, objeto del juicio, ingresó a reparación con fallas señaladas en el libelo por la parte denunciante, más no, por los motivos por los cuales fue rechazada la garantía por la empresa denunciada para su reparación, entrega de otro celular o la devolución del dinero, infringiendo con ello la ley 19.496.

**SEPTIMO:** Que a este respecto el artículo 12 del mismo cuerpo legal establece que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".



Que, el artículo 21 establece que El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá...”

Finalmente, el artículo 23 de la Ley 19.496 señala que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”, y que, en el caso de autos la denunciada actuó con negligencia.

**OCTAVO:** Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la empresa denunciada FALABELLA RETAIL S.A., cometió infracción a la Ley del Consumidor, por cuanto la denunciada actuó con negligencia, al no prestar el servicio convenido que era la reparación del equipo u otra forma de resarcir el daño que tenía el celular adquirido por la denunciante.

**NOVENO:** Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal SE ACOGE LA DENUNCIA infraccional deducida en lo principal de fojas 4 y ss., interpuesta por SOLEDAD CASTILLO CORVALAN, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por Claudia González, todos ya individualizados en el proceso.

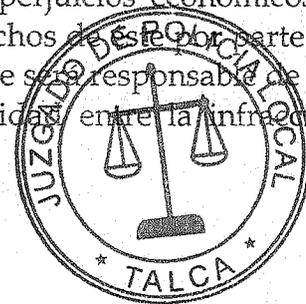
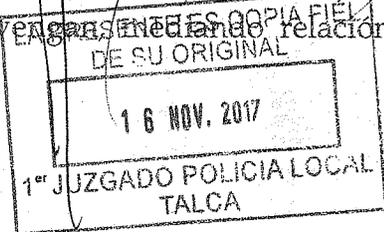
#### EN LO CIVIL:

**DECIMO:** Que en el primer otrosí de fs. 4 y ss., SOLEDAD CASTILLO CORVALAN deduce demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra de en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por Claudia González, todos ya individualizados, por los hechos denunciados los que le han ocasionado una serie de perjuicios, por lo que solicita la suma de \$64.990 por concepto de daño patrimonial y \$300.000 por concepto de daño moral, o lo que se estime conforme a derecho, reajustada y con costas.

**DECIMO SEGUNDO:** Que la demandada contestó demanda en su contra, fundamentado su defensa en los hechos expuestos en su contestación de la denuncia. Agrega que en el derecho no se cumplen con los requisitos de la indemnización de perjuicios, ausencia de nexo causal del daño con el hecho del infractor. En cuanto a los daños demandados señala doctrina al respecto y que la suma pedida, \$ 364.990 de daño patrimonial la contraria no señala si corresponde a daño emergente o lucro cesante. No ha solicitado ni siquiera la devolución de la cantidad pagada, previa restitución del producto y, acceder a ello no se estaría reparando el daño causado, puesto que la demandante no restituiría el producto a ellos, lo que sería un enriquecimiento a costa de ellos. En cuanto al daño moral deberá acreditarlo, según señala la norma y doctrina al respecto. Solicita el rechazo con costas.

**DECIMO TERCERO:** Que, según se ha razonado en los considerandos relativos en lo contravencional, se sancionará por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor a la demandada FALABELLA RETAIL S.A., de tal forma que allí nace su responsabilidad de reparar el daño causado, ya que con su actuar ha causado un perjuicio grave al demandante civil.

**DECIMO CUARTO:** Que, quien ha inferido daño a otro por la comisión de un ilícito, es obligado a su reparación y todo proveedor deberá resarcir los perjuicios económicos y morales que sufra el consumidor en caso de infracción de los derechos de éste por parte de aquel, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, de manera que sea responsable de los perjuicios que de ello provengan, estableciendo relación de causalidad entre la infracción



cometida y los daños ocasionados, como lo disponen los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496 y artículo 2314 del Código Civil.

**DECIMO QUINTO:** Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su demanda, la parte demandante acompaña en parte de prueba documentos rolantes a fs. 1 a 3 consistentes en boleta electrónica, comprobante servicio técnico y formulario de Sernac, no objetados.

**DECIMO SEXTO:** Que, en cuanto al daño emergente solicita la suma de \$64.990 por concepto de daño patrimonial. Que en este sentido si bien no señala en qué consistiría dicho daño, este Tribunal entiende que se refiere al valor del producto objeto del juicio. Que, a este respecto acompaña boleta de compra a fs. 3. Que, el celular adquirido por la demandante a la demandada efectivamente tuvo problemas que le impidieron a la consumidora disfrutar de él, viéndose privada del mismo, ya que dicho producto estuvo desde que ingreso al servicio técnico en poder de la parte demandada y no consta en el proceso que dicho equipo se encuentre en poder de la demandante, por lo que, atendido los antecedentes del Proceso el Tribunal accederá a lo solicitado justipreciando el daño en la suma de \$64.990.

Que en cuanto al daño moral demandado lo avalúa en la suma de \$300.000, por las molestias, disgustos, tener que recurrir a Tribunales y otros servicios, molestias que no debió soportar de haberse producido la infracción. Que a este respecto es importante señalar que el daño moral la jurisprudencia lo hace consistir en el sufrimiento, menoscabo o aflicción que le produjo al demandante el actuar de la demandada. Que es innegable que la actuación de la demandada le ha provocado al demandante molestias, aflicción y menoscabo al ser conculcado en su derecho como consumidora, lo que generó una situación de angustia en el demandante, al verse privada de su celular. Por lo señalado precedentemente el Tribunal fijara prudencialmente el daño moral en la suma de \$150.000.

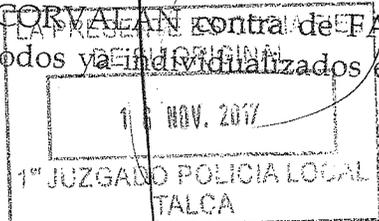
**DECIMO SEPTIMO:** Que, por las consideraciones que se viene de relacionar y los preceptos legales citados, procede **ACOGER LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios deducida en el PRIMER OTROSI del escrito de fojas 4 y ss., por SOLEDAD CASTILLO CORVALAN, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por Claudia González, todos ya individualizados en el proceso, condenándolos al pago de la suma de **\$64.990** por concepto de daño patrimonial y **\$150.000** por concepto de daño moral.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 23 de la Ley 18.287, artículos 12, 21, 23, y demás pertinentes de la Ley 19.496; **SE DECLARA:**

A.- Que, ha lugar a la denuncia infraccional, deducida en lo principal de fojas 4 y ss., por SOLEDAD CASTILLO CORVALAN, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por Claudia González, todos ya individualizados en el proceso.

B.- Que, se condena a de FALABELLA RETAIL S.A., representado legalmente por Claudia González, todos ya individualizados como autor de la infracción a los artículos 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, por el hecho de infringir las normas de la Ley del Consumidor, al pago de una **MULTA**, ascendiente a **TRES (3) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.

C.- Que, ha lugar a la **DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS** deducida en el PRIMER OTROSI de la presentación de fojas 4 y ss., por, en SOLEDAD CASTILLO CORVALAN contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por Claudia González, todos ya individualizados en el proceso, condenando a pagar a la



empresa demandada la suma de **SESENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS (\$64.990)** por concepto de daño patrimonial y **CIENTO CINCUENTA MIL PESOS (\$150.000)** por concepto de daño moral, dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.

D.- Que, se condena en costas a la parte denunciada y demandada civil por haber sido totalmente vencida.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287, decretándose, por vía de sustitución y apremio reclusión nocturna contra del infractor a razón de una noche por cada quinto unidad tributaria mensual, con una máximo de 15 jornadas nocturnas

**REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.**

Causa Rol No. 6696-2016.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.

