

PROCESO N° 398/2.017-PR

ESTACIÓN CENTRAL, a cuatro de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS;

- Que a fs. 29 y siguientes, **MARIETTA MARLEN SEPÚLVEDA NAVIA**, chilena, labores de hogar, cédula de identidad N° 9.576.002-3 y **KEVIN GONZALO SEPÚLVEDA SEPÚLVEDA**, egresado de derecho, chileno, cédula de identidad N° 18.208.913-3, ambos domiciliados en calle Rio Cisne N° 3671, Dpto. 52, Población El Pinar, comuna de San Joaquín, interponen querella infraccional y deducen demanda de indemnización de perjuicios en contravención a la Ley N° 19.496, en contra de **EMPRESAS LA POLAR.**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTABURUAGA**, ambos con domicilio en calle Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca, solicitando sea condenada a pagar la suma de \$446.832.-, por concepto de daño emergente y \$2.500.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas. Fundan la presentación señalando que el día 30 de enero de 2016, compraron un notebook marca Toshiba, modelo Satélite L-55-B, en la tienda La Polar ubicada en el Mall Plaza Alameda, comuna de Estación Central, el cual era parte del stock navideño. El precio de venta fue la cantidad de \$249.990.-, pactado en 24 cuotas de \$18.618.-, adquiriendo también una garantía extendida por el precio de \$52.629.-. El producto venía en su caja original y al revisarlo estaba en condiciones normales y con sus accesorios. Señalan que en la tarde del día 18 de noviembre de 2016, al encender el computador, la pantalla se puso negra, parpadeó y se apagó, presentando la misma falla momentos después, motivo por el cual al día siguiente llevó el notebook al servicio de postventa de la tienda, para su ingreso al servicio técnico, pues en él estaba contenido toda la información de su carrera, entre otros: informes, apuntes, libros, esquemas y PPT, para preparar el examen de grado de la carrera de derecho. Luego de haber transcurrido el plazo de reparación, el día 19 de diciembre de 2016, concurrió a retirar el equipo, constatando en el momento que éste se encontraba en el mismo estado y con la misma falla, percatándose que el informe técnico estipulaba que el notebook ya había sido ingresado a reparación y devuelto el día 9 de junio de 2015, lo que evidenciaba que el equipo que adquirió, había sido usado

anteriormente o refaccionado, habiendo expirado la garantía el día 27 de febrero de 2.016, no obstante que la compra la había hecho el día 30 de enero de 2.016, es decir no había transcurrido un mes siquiera. Acudiendo al servicio técnico de Toshiba se informó que la garantía del fabricante ya había extinguido y que la información perdida ya no podía recuperarse. La querellada, agrega, insiste en que primero hay que usar la garantía de fábrica, obviando que ésta ya expiró, por haber sido usada anteriormente, considerando su calidad de equipo refaccionado. La declaración prestada por Kevin Gonzalo Sepúlveda Sepúlveda, a fs. 26, es concordante con lo expuesto en la presente acción. La demanda indemnizatoria se encuentra notificada a fs. 38 y 39;

- Que a fs. 14 consta declaración de **FELIPE JOSÉ HIDALGO JULIO**, abogado, domiciliado en calle Lota N° 2257, Oficina 502, comuna de Providencia, en representación de **TIENDAS LA POLAR**, quien señala que su representada desconoce cualquier tipo de infracción o responsabilidad a la Ley N° 19.496, dado que accedió a lo solicitado por el consumidor, en cuanto a validar la garantía dentro el plazo de 21 días, siendo responsabilidad de éste acudir a validarla;
- Que a fs. 42 y siguientes, con fecha 4 de mayo de 2.017, rola comparendo de conciliación, rindiéndose la que consta en autos. En la audiencia la parte de Empresas La Polar, alega que el actor a sabiendas, compró un artículo usado, según consta en los Informes técnicos que se acompañarán, no correspondiendo en este tipo de productos el derecho de triple opción. Agrega que su representada, siempre accedió a lo solicitado por el cliente, a pesar que la garantía se encontraba caduca y siempre accedió a remitir el producto al Servicio Técnico para su reparación;
- Que a fs. 59, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

- 1.- Que del mérito de los antecedentes que obran en autos, puede tenerse por establecido que con fecha 30 de enero de 2016, los

accionantes compraron un notebook marca Toshiba, en la tienda La Polar ubicada en el Mall Plaza Alameda, comuna de Estación Central, siendo el precio de venta la cantidad de \$249.990.-, pactado en 24 cuotas de \$18.618.-, adquiriendo también una garantía extendida por el precio de \$52.629.-. Señalan que en la tarde del día 18 de noviembre de 2.016, al encender el computador presento fallas, motivo por el cual al día siguiente llevó el notebook al servicio de postventa de la tienda, para su ingreso al servicio técnico y luego de haber transcurrido el plazo de reparación, al retirar el equipo constataron que éste se encontraba en el mismo estado y con la misma falla, percatándose que el informe técnico que el notebook ya había sido ingresado a reparación y devuelto el día 9 de junio de 2.015, lo que evidenciaba que el equipo que adquirió, había sido usado anteriormente o refaccionado, habiendo expirado la garantía, por haber sido usada anteriormente, evidenciando su calidad de equipo refaccionado.

2.- Que la parte querellada, al contestar la acción, alegó que no ha infringido norma alguna de la Ley N° 19.496, pues el actor a sabiendas compró un artículo usado, según consta en los informes técnicos acompañados, y de acuerdo a la propia ley del ramo, en este tipo de productos, no corresponde el derecho de triple opción y no obstante lo anterior, a pesar que la garantía se encontraba caduca, siempre accedió a remitir el producto al Servicio Técnico para su reparación. De igual manera rechaza las indemnizaciones requeridas, por no ser acreditadas en juicio y por la excesiva falta de proporcionalidad de los mismos.

3.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, corresponde determinar la responsabilidad que le cabría en los hechos tanto al actor, como a EMPRESAS LA POLAR S.A., y en especial para determinar si la querellada habría actuado con negligencia como proveedor de un bien y/o servicio, causando perjuicio a sus clientes.

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante de SERNAC, rindió en la respectiva audiencia, la siguiente prueba documental: a) Copia boleta compra notebook más garantía por la suma

de \$292.619.-; b) Copia ingreso a servicio técnico; c) Copia certificado garantía extendida; d) Formulario único de atención al público SERNAC N° R2016M1219332 de fecha 20 de diciembre de 2016; b) Carta de fecha 1 de julio de 2016 dirigida a la denunciada; c) Carta respuesta de Empresas La Polar de fecha 29 de diciembre de 2016. La parte querellada y demandada, acompañó copia del informe del servicio técnico de Toshiba, en el cual consta que el equipo es usado.

5.- Que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala de forma clara y explícita en el artículo 3 letra e) que “El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”. En tanto que el artículo 12 manifiesta que todo proveedor de bienes y 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. En el mismo orden de ideas, la letra c) del artículo 20, señala lo siguiente: “En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: (...) c) cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. Además el artículo 23 inc.1, agrega 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.

6.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley

Nº 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 que al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

7.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a esta Sentenciadora que EMPRESAS LA POLAR S.A., actuó con negligencia, causando un menoscabo al consumidor, al no hacer efectiva la garantía que lo amparaba en virtud de la letra c) del artículo 20, que se reitera, esto es: el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, no dando cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, especialmente al cambio del producto solicitado. En efecto la querellante al concurrir a la Tienda La polar con el fin de exponer el problema, ésta procedió a ingresar el notebook marca Toshiba al servicio técnico con fecha 19 de noviembre de 2.016 y al retirar el producto un mes después, se percató que el informe técnico señalaba que el notebook ya había sido ingresado a reparación y devuelto el día 9 de junio de 2.015, lo que evidenciaba que el equipo que adquirió, había sido usado anteriormente o refaccionado, habiendo expirado la garantía el día 27 de febrero de 2.016, no obstante que la compra la había hecho el día 30 de enero de 2.016, es decir no había transcurrido un mes siquiera de la transacción comercial, lo que contradice lo señalado por la parte accionante, en cuanto a que el producto adquirido era nuevo, sin uso anterior, todo lo cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme a lo dispuesto en lo específico, en los artículos 3 letra e), 12, 20 letra c) y 23 inc.1, con relación al artículo 24 de la misma ley, motivo por lo

cual, esta sentenciadora acogerá la querella de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

8.- Que el Artículo 50 inc.1 y 2 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe lo siguiente "Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".

9.- Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte querellada, le corresponde a ésta responder civilmente por daños provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios, de fs. 29 y siguientes, este Tribunal procederá a acoger la demanda civil interpuesta y a regular prudencialmente el monto de la indemnización.

10.- Que este Tribunal dará lugar a lo solicitado por daño emergente, por la suma de **\$292.619.- (doscientos noventa y dos mil seiscientos diecinueve pesos)**, correspondiente al valor pagado por el bien adquirido, previa restitución del producto a la demandada, y por la suma de **\$1.000.000.- (un millón de pesos)** por concepto de daño moral, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287; artículos 3 letras e), 12, 20, 23 y 24 de la Ley N° 19.496; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.

SE DECLARA

EN MATERIA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que se condena a **EMPRESAS LA POLAR**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTABURUAGA**, ambos con domicilio en calle Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca, al pago de una multa de **VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 20 y 23 de la Ley N° 19.496.

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: Que se acoge la demanda de indemnización de fs. 29 y siguientes por concepto de daño emergente y se condena a **EMPRESAS LA POLAR**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTABURUAGA**, ambos con domicilio en calle Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca, a pagar a **MARIETTA MARLEN SEPÚLVEDA NAVIA** y a **KEVIN GONZALO SEPÚLVEDA SEPULVEDA**, la suma de **\$1.292.619.- (un millón doscientos noventa y dos mil seiscientos diecinueve pesos).**-, en conformidad a lo establecido en el Considerando N° 10, con costas.

ANÓTESE.

DÉSE AVISO POR CARTA CERTIFICADA A LAS PARTES.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTABURUAGA, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE EMPRESAS LA POLAR S.A., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

CERTIFIQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DOÑA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARIN, SECRETARIO TITULAR.

Rol N° 398/PR/2017.-

fs.85/ochenta y cinco.-

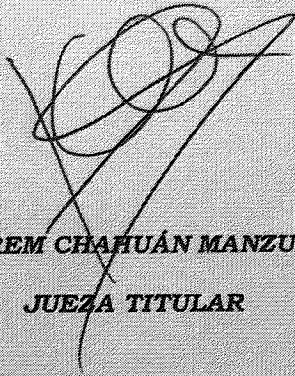
ESTACIÓN CENTRAL, Noviembre 02 de 2.017.-

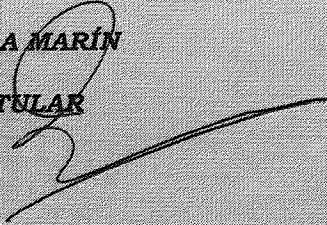
Proveyendo a fs.83: A LO PRINCIPAL: Certifique el Señor Secretario del Tribunal si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.- AL OTROSÍ:

Se proveerá en su oportunidad.-

Proveyendo a fs.84.- A LO PRINCIPAL Y OTROSÍ: Estese a lo resuelto precedentemente.-

Notifiquese.-


KAREM CHAHUÁN MANZUR
JUEZA TITULAR


RODOLFO CEPEDA MARÍN
SECRETARIO TITULAR

Se envió carta certificada a

D.Ardiles/F.Hidalgo/K.Sepúlveda.-

ESTACIÓN CENTRAL,..... **03 NOV. 2017**



*Certifico por la sentencia definitiva
de autos se encuentra ejecutoriada
Est. Central a 03 de noviembre de
2017*