

La Florida a veintidós de Marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 01 y siguientes, doña **JAVIERA BELEN DELGADO GOMEZ**, estudiante, cédula de identidad N° 19.184.285-5, domiciliado en calle Ramon Barros Luco N° 9561, Dpto.33, San Ramon, interpone querrela infraccional en contra de la empresa **REIFSCHNEIDER S.A.** representada legalmente para estos efectos por don GUILLERMO LEFORT PIZARRO, ambos domiciliados en calle Conquistador del Monte N° 5024, Huechuraba, por infracción a diversos artículos de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que con fecha 03 de Junio de 2016, adquirió en la tienda de la empresa denunciada ubicada en el Mall Florida Center un teléfono marca Apple Modelo iPhone 5S de 32 GB , por la suma de \$ 399.000, pero 7 días después de la compra comenzó a presentar problemas, ya que el touch no funcionaba, por lo que se acercó a la tienda a exigir la devolución de su dinero, indicándole en la tienda que debería ser ingresado al servicio técnico para su reparación ya que se encuentra con su garantía vigente, sin embargo exigió la devolución de su dinero ya que se encontraba dentro de sus derechos de consumidor.

Que por la misma presentación la denunciante interpone demanda civil de indemnización y perjuicios en contra de la empresa **REIFSCHNEIDER S.A.** representada legalmente para estos efectos por don GUILLERMO LEFORT PIZARRO, ambos domiciliados en calle Conquistador del Monte N° 5024, Huechuraba, ya individualizados, por infringir diversos artículos de la Ley 19.496 y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha presentación la demandante solicita que se condene a la empresa demandada a pagarle la suma total de \$ 848.000 (ochocientos cuarenta y ocho mil pesos), correspondiendo a: 1) \$400.000 por concepto de daño directo correspondiente al valor neto del teléfono 2) \$248.000 por lucro cesante y 3) \$200.000 por concepto de daño moral, todo más reajustes, intereses y costas.

2.- Que a fojas 16 comparece doña **JAVIERA BELEN DELGADO GOMEZ**, estudiante, cédula de identidad N° 19.184.285-5, domiciliada en calle Barros Luco N° 9561, Dpto. 33, San Ramón, quien expone que el día 03 de Junio de 2016, compro un teléfono iPhone 5S en la tienda Reifschneider ubicada en el Mall Florida Center por un valor de \$400.000, a los días este empezó a fallar, hasta que el día 11 de Junio dejo de funcionar definitivamente, por lo que se dirigió hasta la tienda solicitando la devolución de su dinero, indicándoles en la tienda que no efectuaban devolución del dinero, por lo que solicita que le cambien el equipo por otro nuevo, a lo cual tampoco accedieron enviándolo contra su voluntad al servicio técnico indicándole dos días después que el equipo estaba reparado y que lo fuera a buscar, negándose a retirarlo y efectuando la denuncia correspondiente al Sernac.

3.- Que a fojas 44 comparece por escrito don CARLOS BAEZA LAGOS, abogado, en representación de REIFSCHNEIDER S.A., ambos domiciliados en calle Cerro El Plomo N° 5420, Of. 1901, Las Condes y quien expone que respecto de la denuncia de autos y de acuerdo a las indagaciones efectuadas, el equipo se ingresó al servicio técnico, este fue reparado y a disposición de la clienta para su retiro.

4.- Que a fojas 63 y siguientes se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante **DELGADO GOMEZ** y de la parte denunciada y demandada **REIFSCHNEIDER S.A.**.

La parte denunciante y demandante ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria;

La parte REIFSCHNEIDER S.A. viene a ratificar la declaración indagatoria y contestar por escrito la demanda indicando que fue la denunciante quien ingreso al servicio técnico el teléfono según aparece en el contrato de reparación.

Agrega que el problema no estaba dentro de la garantía, que su representada actuó correctamente por lo que no existiría infracción.

La parte DELGADO GOMEZ rinde prueba testimonial consistente en la declaración de don RODRIGO ALFARO GONZALEZ, domiciliado en calle Arquimides N° 5020, San Miguel y de don PABLO GOMEZ TEJERO, domiciliado en Av. Ejercito Libertador N° 4184, casa 100 Puente Alto, ambos quienes fueron tachados, y documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 5 a 14 consistente en copia de boleta, formularios de atención en sernac y respuesta de sernac, contrato de servicio técnico, informe técnico, cedula de identidad y póliza de garantía.

La parte REIFSCHNEIDER S.A., rinde prueba documental consistente en contrato de reparación y garantía de Apple.

5.- Que a fojas 69 ingresan los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.-Que en cuanto al fondo de la acción deducida atendido el mérito de autos y los antecedentes aportados al proceso este Sentenciador de conformidad a las normas de la sana crítica ha concluido que la empresa demanda **REIFSCHNEIDER S.A.** con su conducta ha infringido lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone: "*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", toda vez que era facultad del consumidor elegir por la devolución del dinero, el cambio del producto o la reparación, no resetando el oferente la posibilidad de optar por parte del demandante a esas opciones.

2.- Que a mayor abundamiento la consumidora como cualquier comprador que adquiere un producto nuevo y sin uso, no espera que este falle en especial en los 7 primeros días, hecho que no se condice con el valor pagado por este producto, y que en el supuesto de una falla no es responsabilidad de la consumidora, en especial porque se estima de buena fe que por su valor es un producto de calidad, ante lo cual le corresponde al proveedor respaldar con su actuar la buena de fe del consumidor, hecho que en la especie como se indica en los antecedentes tenidos a la vista, no se ha producido.

3.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa **REIFSCHNEIDER S.A.**, representada para estos efectos por don GUILLERMO LEFORT PIZARRO, ambos domiciliados en calle Conquistador del Monte N° 5024, Huechuraba, y los perjuicios cuya indemnización reclama a fojas 1 y siguientes doña **JAVIERA BELEN DELGADO GOMEZ** y la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 500.000 (quinientos mil pesos), correspondiendo pagar como daño directo el valor del teléfono por la cantidad de 1)\$ 400.000, marca Apple Modelo iPhone 5S, 2)\$100.000 por concepto de daño moral ocasionado por las molestias que sufrió debido al actuar negligente del proveedor, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada como lo señala el artículo 27 de la ley 19.946, además de los intereses corrientes que se contabilicen en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en el artículo 12, 23, 24, 26, 27 y 50 de la Ley 19.496, 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y siguientes del Código Civil

RESUELVO:

1.- Acógese la querella infraccional interpuesta a fojas 1 y se condena a la empresa **REIFSCHNEIDER S.A.**, representada para estos efectos por don GUILLERMO LEFORT PIZARRO, ambos domiciliados en calle Conquistador del Monte N° 5024, Huechuraba, al pago de una multa de **10 U.T.M.** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en el considerando primero de este fallo. La multa impuesta

deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 01 y siguientes en cuanto se condena a la empresa **REIFSCHNEIDER S.A.**, representada para estos efectos por don GUILLERMO LEFORT PIZARRO, ambos ya individualizados, a pagar doña **JAVIERA BELEN DELGADO GOMEZ**, la suma de \$ 500.000 (quinientos mil pesos), correspondiendo pagar como daño directo el valor del teléfono la suma de 1)\$ 400.000, y 2)\$100.000 por concepto de daño moral, como se indicó en la parte considerativa de este fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo indica el artículo 27 de la ley 19496, fijándose como día de la infracción el día 03 de Junio de 2016, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas.-

La parte demandada deberá pagar las costas de la causa.

3.- Que respecto al lucro cesante demandado por la parte DELGADO GOMEZ a fojas 1, este tribunal deberá desestimarlos por no haber sido acreditado la existencia de este por los medios que señala la ley.

4.- Que respecto de las tachas interpuestas por la parte REIFSCHNEIDER S.A., en contra de los testigos RODRIGO ALFARO GONZALEZ y PABLO GOMEZ TEJERO, este tribunal deberá acogerlas pues se cumplen los requisitos que señala el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por existir íntima amistad y relación de parentesco, con la demandante.

Notifíquese

Regístrese, envíese copia de esta sentencia al Servicio Nacional del consumidor y archivase en su oportunidad.

Rol N° 136.062-20

Dictada por Doña Consuelo Pacheco Correa, Juez Titular