

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PUERTO MONTT

00457

Oficio N° 5403

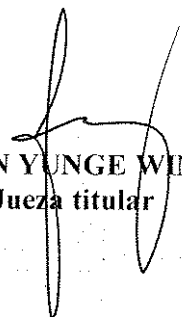
Puerto Montt, 24 de septiembre del 2018.

En causa rol N° 003614-2018, por infracción a la Ley del Consumidor, remito a usted copia autorizada de la sentencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Saluda atentamente a Ud.

  
NELLY MUÑOZ MORAGA  
Secretaria titular



  
KARIN YUNGE WINKLER  
Jueza titular

AL SEÑOR:  
DIRECTOR  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
BALMACEDA N° 241 ESQUINA RENGIFO  
PUERTO MONTT.

SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR  
Balmaceda N° 241  
PUERTO MONTT-CHILE

11:38 hrs

02 OCT 2018

**Puerto Montt, veinte de agosto del dos mil dieciocho.**

**Vistos:**

A fojas uno y siguientes rola querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por MARGOT DEL CARMEN MAYER GARCÍA, dueña de casa, cédula de identidad N° 7.563.680-6, domiciliada en avenida Cuarta Terraza N° 1.726 de esta ciudad. La querrela es presentada en contra del proveedor FALABELLA, Rut 77.261.280-K, representado por Paola Adriana Mardoff Peirano, cédula de identidad N° 14.371.902-2, gerente de tienda, ambos domiciliados en Juan Soler Manfredini N° 101 de Puerto Montt, relatando en cuanto a los hechos que el día 20 de diciembre del año 2017 compró un equipo celular marca Apple, modelo Iphone X, por el cual pagó la suma de \$929.990, el cual ha presentado fallas de fabricación, señalando que en la página de la tienda el equipo cuenta con certificación IP67 según la norma IEC 60529 que habla de resistencia contra salpicaduras, al agua y al polvo, sin embargo, a los pocos días de uso ya presentó rayas en la carcasa, a pesar de ser usado con una carcasa y lámina de protección, motivo por el cual realizó reclamos ante el proveedor, siendo derivada a la tienda Mac ubicada en el mismo Mall en donde tampoco le dieron respuesta, y reclamando ante el Servicio Nacional del Consumidor, sin una respuesta satisfactoria por su garantía legal, por lo que previa citas legales, solicita condenar al proveedor al máximo de las multas. En un primer otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando sea la demandada condenada al pago de \$3.000.000, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 6 y siguientes rola prueba documental acompañada con la querrela y demanda civil, que consisten en: carta de respuesta de Falabella ante el reclamo del Sernac, copia de boleta de compra de equipo celular, reclamo tramitado ante el Sernac y boleta de estado de cuenta de tarjeta Falabella.

A fojas 10 se provee la querrela y demanda civil, se confiere traslado y se cita a las partes a comparendo de contestación y prueba.

A fojas 11 la actora acompaña lista de testigos.

A fojas 20 el abogado don Héctor Solano Pironi, por la querrellada y demandada civil, acredita personería, delegando poder en el abogado don Alfredo Castro Villablanca.

PUERTO MONTT, 24 SET. 2018

Certifico, que es fiel a su original y que se

ha tenido a la vista en causa rol N° 36.14-2018.-

A fojas 22 y siguientes el abogado don Héctor Solano Pironi, por la querellada y demandada civil, contesta por escrito, solicitando el rechazo de las acciones, con costas. En cuanto a los hechos, niega la responsabilidad de lo expuesto en la denuncia y demanda, señalando que el equipo fue entregado en perfectas condiciones a la consumidora, que el producto no es antirrayas, y que los daños deben ser acreditados. En cuanto a la demanda civil, la actora debe probar los perjuicios que reclama, que la contraria en su libelo no precisa qué monto corresponde al perjuicio que reclama, entre otros argumentos de difícil comprensión, puesto que la redacción de la contestación se encuentra incompleta al faltar partes del escrito al final de cada página del escrito de contestación.

A fojas 30 y siguientes rola prueba documental acompañada en comparendo de estilo.

A fojas 49 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de las partes. La parte querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. La parte querellada y demandada civil contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados, y acompaña nueva prueba documental ya individualizada en acta y que rola desde fojas 30 y siguientes. La parte querellada y demandada civil acompaña prueba documental, solicita prueba de absolución de posiciones y que se tenga a la vista pantallazo de página de internet, a lo que el tribunal accede.

A fojas 50 y siguientes se recibe la prueba testimonial, compareciendo en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil doña Dayana Margot Medrano Mayer, ya individualizada, quien es tachada por la contraria al declarar se hija de la demandante.

A fojas 54 rola pliego de posiciones que deberá absolver personalmente doña Margot del Carmen Mayer García.

A fojas 55 y siguientes rola acta de continuación de comparendo, con la asistencia de las partes. En dicha acta se procede a recibir la prueba de absolución de posiciones, contestando las preguntas del pliego doña Margot del Carmen Mayer García, conforme lo transcrito en acta. Se recibe la prueba testimonial, compareciendo en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil don Pablo César Campos Fuenzalida, quien es tachado por la contraria al declarar que la parte demandante es su suegra, al estar el testigo casado con su hija.

PUERTO MONTE,

24 SET. 2018

Certifico, que es fiel a su original y que se

ha tenido a la vista en causa rol N° 3614-2018.

A fojas 67 rola autos para fallo.

**Con lo relacionado y considerando:**

**PRIMERO:** Que en cuanto a la tachas deducida en contra de la testigo de la parte querellante y demandante civil doña Dayana Margot Medrano Mayer, quien es tachada por la contraria conforme lo dispuesto en el artículo 358 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, al declarar se hija de la demandante, se acogerá la tacha en virtud del artículo precedentemente invocado y la relación de parentesco invocada por la declarante, en relación a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso segundo de la Ley 19.496 que hace aplicable expresamente a este procedimiento las tachas en contra de los testigos. Asimismo, se acogerá la tacha formulada en contra del testigo de la misma parte querellante y demandante civil, don Pablo César Campos Fuenzalida, quien al comparecen en estrados declara que la parte demandante es su suegra, al estar él casado con su hija, por lo que resulta procedente la aplicación de la tacha contenida en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil.

**SEGUNDO:** Que en cuanto a lo denunciado por la actora, ésta en concreto reclama por un equipo celular adquirido al proveedor, el cual cuanta según su publicidad con alta tecnología, señalando la publicidad y características de fojas 46 que cuenta con *“El vidrio más resistente usado en un Smartphone hasta ahora, tanto en la parte frontal como en la trasera. Acero inoxidable de calidad quirúrgica. Carga inalámbrica. Y un diseño resistente al agua y al polvo”*. Que el reproche efectuado por la querellante y demandante civil, dice relación con que transcurrido un breve tiempo de uso, y utilizado según sus dichos con carcasa y lámina protectora, el equipo presentó rayas en la carcasa, a pesar de las características del equipo de resistencia contra salpicaduras, al agua y al polvo.

**TERCERO:** Que en la carta de fojas 6 del proveedor ante el reclamo tramitado por el Sernac, el proveedor indica que no procede lo requerido por la consumidora, ya que el daño que señala no está cubierto por la garantía, puesto que el equipo no cuenta con indicación de resistencia a rayas y golpes.

**CUARTO:** Que no consta en autos que el producto materia de autos, equipo marca Apple adquirido por la actora, haya sido traído a la vista o existan antecedentes que permitan apreciar materialmente a esta sentenciadora los daños o desperfectos que indica la actora.

PUERTO MONTT, 24 SET. 2018

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N° 3614-2018.

**QUINTO:** Que de los antecedentes de autos apreciados en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, la actora yerra en sus pretensiones, puesto que de sus propios dichos indica que el aparato celular adquirido sería resistente a “salpicaduras, al agua y al polvo” y que los daños que supuestamente presenta, “rayas” en su carcasa, no estarían cubiertos por la garantía ni serían causa de una publicidad engañosa, sino más bien serían producto del uso dado al producto, cuestión que no es acreditada.

**SEXTO:** Que no encontrándose acreditado por parte de la actora doña Margot Mayer García que el producto adquirido presente los daños que se denuncian, y que dichos daños sean causa de un defecto de fabricación o de responsabilidad del proveedor según garantía o condiciones ofrecidas mediante publicidad, se rechazará la querella infraccional y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en autos.

Y, vistos, lo dispuesto en la Ley 19.496 y las facultades conferidas en las leyes 15.231 y 18.287, se resuelve:

**I.-** Que se acogen las tachas de los testigos de la parte querellante y demandante civil, conforme lo argumentado en el considerando primero precedente. No se da lugar a las costas del incidente.

**II.-** Que se rechaza la querella infraccional y consecuentemente la demanda civil de fojas uno y siguientes, al no resultar acreditados los hechos y la responsabilidad infraccional del proveedor denunciado.

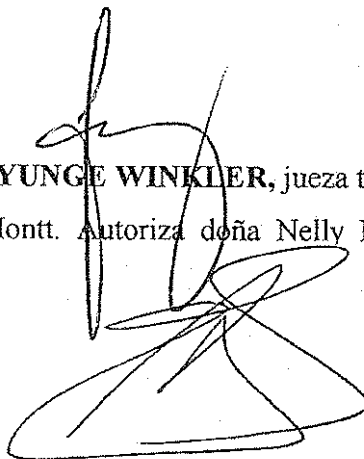
**III.-** Que no se da lugar a la condena en costas.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Notifíquese a las partes por carta certificada. Déjese copia en el registro de sentencias.

**Rol N° 3.614-2018.-**

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



PUERTO MONTT,

24 SET. 2018

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N° 3614-2018.