

- 54 -

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA

En Talca, veintiocho de Septiembre de dos mil dieciocho.

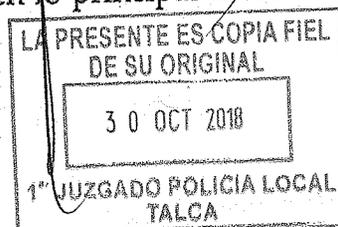
VISTOS:

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 1.866-2018 originada por querrela infraccional de fojas 15 y ss., interpuesta por **Maicol Letelier Yañez**, Supervisor de Ventas, domiciliado en calle La Foresta N° 1857 comuna de Maule, en contra de **Tienda Paris**, RUT N° 81.201.000-K representada legalmente por **Eduardo Birke Riquelme**, ambos domiciliados en calle 1 Sur N° 1477 de la ciudad de Talca. La funda en que el día 06 de Noviembre de 2017 compró a la querrellada a través del evento Cyber Monday un teléfono celular marca Samsung, modelo J7 Duos 2016 por un precio total de \$119.990, pactado en cinco cuotas de \$26.698, agrega que el día 01 de Diciembre de 2017 retiró en la tienda su teléfono ya individualizado y lo desempacó recién con fecha 05 de Diciembre de 2017 funcionando sin inconvenientes hasta aproximadamente el día 08 de Diciembre cuando sin razón aparente el aparato dejó de cargar su batería y por lo tanto no encendió más. Agrega que con fecha 14 de Diciembre de 2017 se dirigió a la tienda para que le entregaran algún tipo de solución o en su defecto ampararse en la garantía legal, donde le indicaron que la primera gestión necesaria era enviarlo al servicio técnico, por lo que al no tener otra opción accedió a que el aparato sea enviado al servicio técnico y el día 20 del mismo mes fue a la tienda por una respuesta, donde la informaron que de acuerdo al informe técnico, el teléfono presentaba derrame de líquido en su interior, motivo por el cual el aparato no encendía, sin poder hacer uso de la garantía legal, ante lo cual les señaló que el teléfono fue revisado por dependientes de la tienda antes de ser enviado al servicio técnico sin que encontraran líquido en el aparato, mostrándole fotos del teléfono donde supuestamente tiene presencia de líquido en su interior, las que no dicen nada, además que una de las fotografías no corresponden a su teléfono. En el derecho señala que la querrellada vulneró lo dispuesto en el artículo 20 C de la Ley 19.496, por lo que solicita sancionar a la querrellada al máximo de multas. En el primer otrosí de su presentación deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Tienda Paris**, representada legalmente por **Eduardo Birke Riquelme**, la que funda en los hechos ya expuestos en lo principal de su escrito y solicita condenar a la demandada al pago de la suma de \$219.990 o la suma que el Tribunal determine, con intereses, reajustes y costas. En el segundo otrosí de su presentación acompaña documentos que rolan de fojas 1 a 14 del proceso.

A fojas 24 de autos rola constancia estampada por el receptor ad-hoc de la notificación de las acciones deducidas en autos a la parte querrellada y demandada **Tienda Paris**.

A fojas 34 de autos la abogada **Ingrid Hernández Román** asume el patrocinio y poder de la denunciada y demandada que individualiza en el acto como **Cencosud Retail S.A.** conforme a mandato judicial que acompaña en el otrosí de su escrito.

A fojas 46 y ss. de autos rola ~~acta de comparendo~~ de contestación, conciliación y prueba celebrado en autos con la asistencia del querellante y demandante **Letelier Yañez**, quien ratifica las acciones deducidas con costas, y la asistencia de la abogada de la denunciada y demandada **Tienda Paris** o **Cencosud Retail S.A.** quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada por medio de minuta escrita que rola a fojas 41 y ss., solicitando en lo principal de su escrito el rechazo de la



denuncia con costas, por cuanto alega que los hechos denunciados en autos no constituyen infracción a los artículos 3 letra e) y artículo 20 de la Ley N° 19.496. En el primero otrosí de su presentación solicita el rechazo de la demanda con costas. En el segundo otrosí de su escrito acompaña documentos que rolan de fojas 35 a 40 de autos. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciante y demandante ratifica como medio de prueba los documentos acompañados en el Segundo Otrosí de su escrito de querrela de fecha 05 de Abril de 2018 y que rolan 1 a 14 de autos, con citación, y acompaña en el acto el celular marca Samsung, modelo J7 Duos 2016, color plateado, con audífonos y caja respectiva. A su vez la parte querrelada y demandada ratifica los documentos acompañados en segundo otrosí de su escrito de contestación, que rolan de fojas 35 a 40 de autos.

A fojas 53 y ss. de autos rola acta de audiencia de conciliación ordenada por el Tribunal con fecha 05 de Junio de 2018, celebrada con la asistencia del querellante y demandante **Letelier Yañez** y en rebeldía de la querrelada y demandada **Tienda Paris** o **Cencosud Retail S.A.**, por inasistencia de una de las partes no se produce conciliación.

\*\*\*\*\*

Se trajeron los autos para fallo.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### A.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

**PRIMERO:** Que este proceso se ha iniciado por querrela infraccional deducida por **Maicol Letelier Yañez**, en contra de **Tienda Paris** o **Cencosud Retail S.A.**, representada legalmente por **Eduardo Birke Riquelme**, todos ya individualizados, por infracción a la Ley 19.496, por cuanto alega que en Noviembre de 2016 compró un teléfono celular Samsung J7 Duos por la suma de \$119.990, el cual retiró de la tienda el día 01 de Diciembre de 2017 desempacándolo con fecha 05 del mismo mes, funcionando el equipo sin problemas hasta el día 08 de Diciembre de 2017 cuando sin razón aparente dejó de cargar su batería y no encendió ni funcionó mas. Agrega que tras reclamar por la situación descrita a la querrelada, ésta le informó que debía enviar el producto al Servicio Técnico, quien informó que el teléfono presentaba un derrame de agua por lo que no correspondía la garantía, lo cual no es efectivo ya que el teléfono fue revisado por dependientes de la tienda antes de ser enviado al Servicio Técnico sin encontrar líquido alguno en el aparato.

**SEGUNDO:** Que la cuestión controvertida es si se configuró infracción a la Ley de Protección al consumidor ya que el denunciante **Letelier Yañez** alega no ser efectivo lo informado por el Servicio Técnico en cuanto a que su equipo celular habría sufrido derrame de líquido e incluso señala que una de las fotos acompañadas a dicho informe no corresponde a su teléfono, informe que en definitiva fue el argumento esgrimido por la querrelada para negar el ejercicio de la garantía legal.

**TERCERO:** Que la abogado de la querrelada en su escrito de contestación de fojas 41 y ss. solicitó el rechazo de la querrela deducida con costas, argumentando que no existió por parte de su representada infracción a los artículos 3 letra e) 19, 20 y 21 de la Ley 19.496, por cuanto de conformidad al documento que acompaña en un otrosí de su presentación, la pantalla del celular adquirido se encontraba inutilizada debido a la presencia de líquido en su interior por lo que no procedía aplicar el cambio de producto requerido por el consumidor, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N° 19.496.

**CUARTO:** Que a fin de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte querellante y demandante de **Maicol Letelier Yañez** acompañó en el segundo otrosí de su escrito de fecha 05 de Abril de 2018, documentos que rolan de fojas 1 a 14 de autos,



consistentes en: 1.- Boleta electrónica N° 920221164 emitida por **Cencosud Retail S.A.** a nombre de Juan Valenzuela Cáceres de fecha 06 de Diciembre de 2017 por la compra de un teléfono celular Samsung J7 Duos 2016 por un monto de \$119.990 (fjs. 1 a 3); 2.- Orden de Servicio de Samsung N° 4146400134 a nombre de **Cencosud Retail S.A.** de fecha 15 de Diciembre de 2017 (fjs. 4 a 6), 3.- Set de tres fotografías correspondientes al interior del celular ( fjs. 7 a 9); 4.- Copia simple de reclamo formulado en el Servicio Nacional del Consumidor, caso N° R2017G1931786 de fecha 28 de Diciembre de 2017 (fjs. 11 a 14) y 5.- Copia simple de respuesta a reclamo presentado ante el Servicio Nacional del Consumidor por parte de **Cencosud Retail S.A.** de fecha 03 de Enero de 2018 (fjs. 10).

**QUINTO:** Que con el mismo fin de acreditar lo expuesto en su defensa la parte denunciada **Tienda Paris** o **Cencosud Retail S.A.** en el segundo otrosí de su escrito de contestación de fecha 30 de Mayo de 2018 acompañó documentos que rolan de fojas 35 a 40 de autos, consistente en: 1.- Orden de Servicio N° 1416400134, marca Samsung, con el correspondiente Informe Técnico (fjs. 35 a 37) y 2.- Tres fotografías que forman parte del requerido informe (fjs. 38 a 40).

**SEXTO:** Que el documento acompañado por el actor a fojas 1 de autos, consistente en Boleta N° 920221164, si bien da cuenta de la venta de un equipo "Celular Samsung J7 2016 D LIB" señala como consumidor y/o comprador de dicho producto a don Juan Valenzuela Cáceres, persona distinta del querellante **Maicol Letelier Yañez**, quien por lo demás no ha comparecido en estos autos, por lo que dicho documento no será considerado por el Tribunal como medio de prueba, lo que no obsta a la calidad de consumidor del querellante **Letelier Yañez**, por cuanto dicha calidad no fue discutida por la querellada **Tienda Paris** o **Cencosud Retail S.A.**, por lo que el Tribunal da por acreditada la relación de consumo de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley N° 19.496.

**SEPTIMO:** Que tanto el querellante **Letelier Yañez** como la querellada **Tienda Paris** o **Cencosud Retail S.A.** acompañaron al proceso a fojas 4 y ss. y a fojas 35 y ss. respectivamente, Orden de Servicio N° 4146400134 emitida por Samsung a nombre de **Cencosud Retail S.A.** con fecha 12 de Diciembre de 2017 además de Informe Técnico emitido por Samsung con fecha 15 de Diciembre de 2017 a nombre de **Cencosud Retail S.A.** correspondiente al producto "modelo: SM-J710MN N° de Serie RF8JA06TARA" que corresponde al celular materia de autos, el que señala como diagnóstico de ingreso que el cliente reclama que el equipo no enciende, concluyendo que debe rechazarse la garantía ya que presenta líquido en el interior. Acompañando además ambas partes fotografías que rolan de fojas 7 a 9 y de fojas 38 a 40, que reflejan la parte interior del celular materia de autos, que actualmente se encuentra en custodia del Tribunal.

**OCTAVO:** Que el artículo 21 de la Ley N° 19.496 señala expresamente que para hacer uso de la garantía legal de un producto, es necesario que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Que en el caso de autos, ambas partes acompañaron un Informe Técnico que da cuenta de que el celular modelo SM-J710MN, reconocido por el actor como el celular materia de autos, ingresó con derrame de líquido en su interior, sin que el querellante haya acompañado medio de prueba alguno en la oportunidad legal correspondiente, comparendo, a fin de controvertir lo señalado por dicho informe, limitándose a señalar en su escrito de fojas 15 y ss. que el equipo fue revisado por dependientes de la tienda antes de ser enviado al servicio técnico, y que éstos no habrían encontrado líquido alguno, sin acreditar lo expuesto por medio legal válido, y agrega en su querrela que una de las fotografías acompañadas a dicho informe técnico no corresponde a su teléfono, sin señalar a cual de ellas se refiere.

**NOVENO:** Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos precedentes, en forma objetiva y conforme a las

LA PRESENTE ES COPIA FIEL  
DE SU ORIGINAL  
30 OCT 2018  
1° JUZGADO POLICIA LOCAL  
TALCA

disposiciones del artículo 14 de la Ley 18.287, y especialmente a que a Juicio del Tribunal los medios probatorios acompañados al proceso por las partes resultan insuficientes para probar la versión de la querellante y demandante **Letelier Yañez** en el sentido de que su teléfono celular no habría sufrido derrame de líquido, la que además es controvertida por la denunciada y demandada y por los documentos no objetados de fojas 4 y ss. y de fojas 35 y ss. de autos, consistentes en Informe Técnico de fecha 15 de Diciembre de 2017, emitido por Samsung y no existiendo en el proceso antecedentes ni elementos de juicio que permitan a la Sentenciadora contar con antecedentes a fin de dar por acreditada su versión de los hechos, el Tribunal concluye que no se encuentra fehacientemente probado el hecho denunciado referente a haber ingresado su teléfono celular a Servicio Técnico sin derrame de líquido en su interior, causa que finalmente se señaló como responsable de que el equipo celular hubiere dejado de funcionar.

**DECIMO:** Que con el mérito de lo razonado en los considerandos precedentes y los preceptos legales citados, por no encontrarse acreditada la responsabilidad contravencional de **Tienda Paris o Cencosud Retail S.A.**, representada legalmente por Eduardo Birke Riquelme, ya identificados, se rechaza la denuncia infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 15 y ss. por don **Maicol Letelier Yañez**.- Así mismo, por no haberse dado lugar a la denuncia infraccional deducida en autos, No se Hará Lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en el segundo Otrosí del escrito de fojas 15 y ss. por **Maicol Letelier Yañez** en contra de **Tienda Paris o Cencosud Retail S.A.**, representada legalmente por Eduardo Birke Riquelme, todos ya debidamente identificados en el presente fallo.

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 de la Ley 18.287, y 3, 19, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496. **SE DECLARA:**

**A.-** Que NO HA LUGAR a la denuncia Infraccional, deducida a fojas 15 y ss., de autos por **Maicol Letelier Yañez** en contra de **Tienda Paris o Cencosud Retail S.A.**, representada legalmente por Eduardo Birke, todos ya debidamente identificados en el presente fallo.

**B.-** Que NO HA LUGAR a la demanda civil deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 15 y ss., de autos por **Maicol Letelier Yañez** en contra de **Tienda Paris o Cencosud Retail S.A.**, representada legalmente por Eduardo Birke, todos ya debidamente identificados en el presente fallo

**C.-** Que cada parte pagará sus costas.

**REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVESE.**

Causa Rol No. 1.866-2018.

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



**CERTIFICO:** Que, con esta fecha despache notificación por Tenencia de Maule a don **Letelier Yañez** y por 3º Comisaría de Talca a la **abogada Hernández Román con Guerrero Roco**, en ambas adjunte copia autorizada de la sentencia precedente.

TALCA, 11 OCT 2018

  
Secretaría (e)