

Rol N°134-3-2018

Vitacura, a veinticuatro de julio de dos mil dieciocho.

VISTOS,

- Que, a fojas 09 y siguientes de autos, con fecha 28 de diciembre de 2017, **JAIME ELÍAS ISAMIT RAMIREZ**, Cédula de Identidad N°17.071.564-0, Ingeniero Comercial, con domicilio en Teresa Spikula de Castro Parcela U3 Chicureo, Colina, en lo principal; deduce querrela por infracción a la ley 19.496, en el primer otrosí; demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **STREET MACHINE S.A.** y su marca comercial **NIXON CASA COSTANERA RUT 96.834.820-5**, representada por su gerente general, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, don **GERMAN VON GELDERN G**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Nueva Costanera 3900 nivel 3 local 2080 comuna de Vitacura; en el segundo otrosí, acompaña documentos y en el tercer otrosí; se tenga presente; funda sus acciones, en que el día 20 de octubre del 2017, se compra a la querellada y demandada, el reloj marca Nixon modelo Time Teller Black Stamped/Gold, cuyo valor asciende a \$79.990; que, el día 22 de octubre del mismo año, obtuvo el reloj como regalo, y, al someterlo al agua para un lavado de manos, a los pocos minutos comenzó a empañarse el vidrio, por lo que acudió a la tienda para informar el problema y solicitar el cambio del producto; señala que se le niega el cambio del producto puesto que sólo se le ofrece el servicio técnico; agrega que, solicita el cambio del mismo, toda vez que se encuentra dentro de los tres meses de garantía legal, y solicita se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496; en virtud de los artículos 3 letra e), 50 letra a), b) y c) de la ley 19.496, demanda daño emergente y daño moral por la suma de \$300.000, mas intereses reajustes y costas;

Acciones notificadas a fojas 15 de autos;

- Que a fojas 13 de autos, y con fecha 12 de marzo de 2018, rola

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

certificado de Secretaria Abogada del Tribunal, donde consta que **GERMAN VON GELDERN G** en su calidad de representante legal de **STREET MACHINE S.A.** fue citado a prestar declaración indagatoria y no compareció;

- Qué, a fojas 16 y siguiente de autos, con fecha 17 de abril de 2018, y, en segunda citación a la querellada y demandada **STREET MACHINE S.A.**, comparece **CARLOS JAVIER GONZÁLEZ ORTEGA**, cédula de identidad N°13.510.491-4, chileno, casado, diseñador de ambientes, domiciliado en Napoleón 2905 dpto. 81 comuna de Las Condes, quien legalmente interrogado expuso que está a cargo del retail manager de Street Machine S. A., y por otra parte es jefe del departamento de visual merchandising de la misma empresa, y, respecto de los hechos denunciados, señala que el demandante efectivamente compró el día 22 de octubre del año 2017, en la tienda Nixon Mall Casa Costanera, un reloj Nixon modelo time teller black, a un valor de \$79.990.-, más tarde, unas dos semanas después indica que, el cliente llega a la tienda para cambiar su reloj, por lo cual la jefa de tienda, le comenta que existe un protocolo de recepción para relojes, pero el cliente se sintió ofendido, con el protocolo de la tienda, al no poder cambiar su reloj de forma inmediata; indica que, el protocolo consiste en que el cliente debe entregar su reloj, y ellos completan una ficha de recepción de relojes que va al servicio técnico, y en el recibo, se indican las condiciones de garantía y las recomendaciones básicas del reloj, por ejemplo que se lea atentamente el manual de instrucciones del reloj, o que cada vez que el reloj sea expuesto al agua o al barro, debe ser enjuagado y limpiado con agua dulce. La garantía cubre fallas de fabricación, por el período de dos años contados desde la compra; señala que, el demandante se negó a aceptar el protocolo de garantía y por ende no les hizo entrega del reloj, motivo por el cual no lo pudieron revisar; agrega que, producto del enojo, el cliente insultó al jefe de tienda; además señala que, al momento de la compra de cualquier reloj, se les informa a los clientes sobre la política de cambios y devoluciones,

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

política que es de conocimiento de todos los empleados de la tienda, ya que se realizan capacitaciones periódicas al respecto; que, el cliente no regresó a la tienda, sino que les llegó la citación del Tribunal, pero estaba dirigida a German Von Geldern G, persona que desconocen, sin embargo, ha comparecido a declarar para que se esclarezcan los hechos denunciados, no siendo efectivo el incumplimiento denunciado por parte del cliente;

- Que, a fojas 18 y siguiente de autos, con fecha 25 de mayo de 2018, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de **JAIME ELÍAS ISAMIT RAMIREZ**, parte querellante y demandante, y en rebeldía de la parte querellada y demandada de **STREET MACHINE S.A.**, el compareciente ratifica la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, y los documentos acompañados;

- Que, a fojas 21, con fecha 10 de julio de 2018, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

1.- Que, atendido a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo establece el artículo 14 de la Ley N°18.287, permite a este Sentenciador concluir que son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **a)** Que, con fecha 20 de octubre de 2017, se compró al proveedor **STREET MACHINE S.A.**, en la sucursal Nixon- de Casa Costanera, el reloj marca Nixon modelo Time Teller Black Stamped/Gold, al precio de \$79.990; **b)** Que, la querellante y demandante, días después de la compra, acude a la sucursal Nixon- Casa Costanera solicitando el cambio del reloj;

2.- Que, la parte querellante y demandante, para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó al proceso los siguientes

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

documentos: **a)** Copia de la boleta electrónica N°397992 emitida por **STREET MACHINE S.A.** con fecha 20 de octubre de 2017, por un valor de \$79.990, que contiene la política de cambios y devoluciones, y el respectivo comprobante de venta de la tarjeta de débito con fecha 20 de octubre de 2017, por un valor de \$79.990, rolante a fojas 01 de autos; **b)** Copia de comprobante de venta de tarjeta de débito con fecha 30/10/2017, por un valor de \$30.000, rolante a fojas 02; **c)** Copia del Formulario Único De Atención De Público de SERNAC N° de caso R2017W1855692, de fecha 22/11/2017, en el que solicita cambio del producto por el mismo o uno similar, indicando que no lo convence el servicio técnico para un reloj de ese valor, que sólo se ha usado 3 veces, rolante a fojas 03 de autos; **d)** Copia del traslado remitido por SERNAC al representante legal de **STREET MACHINE S.A.**, informando del reclamo presentado en su contra por **JAIME ISAMIT RAMÍREZ**, rolante a fojas 04 de autos; **f)** Copia de la carta informando insistencia emitida por SERNAC a **JAIME ISAMIT RAMÍREZ** con fecha 12/12/2017, rolante a fojas 05; **g)** Copia del informe emitido por SERNAC, dirigido a **JAIME ISAMIT RAMÍREZ** indicando que **STREET MACHINE S.A.** no dio respuesta a su reclamo, rolante a fojas 06 de autos; **h)** Dos Fotografías en blanco y negro que contienen la imagen de un reloj, donde solo en una de ellas se puede verificar la marca Nixon, rolantes a fojas 07 y 08 de autos;

3.- Que, es posible apreciar en el documento rolante a fojas 01 de autos, consistente en la Copia de la boleta electrónica N°397992 emitida por **STREET MACHINE S.A.** con fecha 20 de octubre de 2017, por un valor de \$79.990, dos párrafos referentes a las políticas de “Cambios” y “Devoluciones”, en el primero de ellos, se indica que: *“La garantía es efectiva dentro de un plazo de 90 días siguientes a la fecha de compra. Para hacer valer su derecho debe presentar la boleta original o ticket de cambio. El cambio se hará siempre que el artículo venga en su embalaje original y sin uso. La garantía cubre defectos en la fabricación de los artículos o fallas en sus materiales. La garantía no cubre deterioros causados por el uso normal del artículo como tampoco abusos a los*

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

materiales del mismo. El derecho a retracto no opera, por lo que no resulta posible devolver un artículo usando como fundamento motivos de gusto, talla u otras razones que no sean fallas del artículo. Todo artículo con posible falla será recibido y enviado a evaluación técnica, obteniendo una respuesta después de 7 días hábiles, en esos casos la empresa determinará si la garantía opera, y si el cambio es efectivo (..)”;

4.- Que, en el mismo sentido, declaró **CARLOS JAVIER GONZÁLEZ ORTEGA**, en representación de **STREET MACHINE S.A.**, al señalar que, aproximadamente dos semanas después de la compra del reloj, el cliente acude a la tienda para cambiarlo, pero se le indica que existe un protocolo de recepción del reloj, consistente en que el cliente debe entregar el artículo, y las personas encargadas completan una ficha de recepción de relojes que va al servicio técnico, en este recibo que se entrega al cliente, se indican las condiciones de la garantía y las recomendaciones básicas de un reloj, por ejemplo que se lea atentamente el manual de instrucciones del propio reloj, o que cada vez que el reloj sea expuesto al agua o al barro, debe ser enjuagado y limpiado con agua dulce, la garantía cubre fallas de fabricación, por el período de dos años contados desde la compra; señala que, el demandante se negó a aceptar el protocolo de garantía y por ende no les hizo entrega del reloj, motivo por el cual no lo pudieron revisar;

5.- Que, el querellante y demandante de autos, en el “Formulario Único de Atención de Público” ingresado al SERNAC el 22/11/2017, a través de su página web www.sernac.cl, acompañado a fojas 03 de autos, indica textual: “Recibí un reloj de regalo el 20/10, lo ocupé solo el fin de semana y al lavarme las manos el vidrio el reloj se empañó a los pocos minutos. Esperé que se desempañara e hice un video con el reloj normal sacado de caja, lo sumergí al agua y a los pocos minutos se empaña. Fui a la tienda y me negaron el 3X3, solo que se tenía que ir al servicio técnico, me negué porque eso no indica la ley (..)”;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

6.- Que, conforme a los documentos individualizados en los considerandos precedentes, se desprende que la querellada y demandada informó sobre la política de garantía vigente, que regía para la compra de sus artículos, en dos ocasiones: al momento de la compra del reloj marca Nixon modelo Time Teller Black Stamped/Gold; y el día en que el Sr. **ISAMIT RAMIREZ**, acude al local de Casa Costanera solicitando el cambio del reloj;

7.- Que, de conformidad a la **Ley 19.496, artículo 1°, N°1 y 2**, se define como **consumidores** a: *“Las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.”*, y a su vez, define como **proveedores**, a: *“Las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores por las que se cobre precio o tarifa.”*; que, en el caso de marras, el querellante y demandante, es una persona natural que compró al querellado y demandado, el producto cuya reposición de reclama, en virtud de un acto jurídico oneroso, adquiriendo por tanto la calidad de **consumidor**; que, el querellado y demandado, por su parte, desarrolla habitualmente la actividad de venta de prendas de vestir, calzado y accesorios, por los que cobra un precio, adquiriendo por tanto, la calidad de **proveedor**;

8.- Que, la **Ley 19.496, en sus artículos 2, letra a), artículo 3° letra b) y e), y artículo 12**, dispone: **Artículo 2°.-** *“Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”*; **Artículo 3°.-** *“Son derechos y deberes básicos del consumidor, letra b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse*

responsablemente de ellos.”; **letra e)** 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 franquea y **Artículo 12.**- “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.”;

9.- Que, en la especie, de conformidad al **artículo 2° de la Ley 19.496, letra a)**, la compra del reloj marca Nixon modelo Time Teller Black Stamped/Gold, constituye un acto jurídico de carácter mercantil para el querellado y demandado, y civil para la querellante y demandante, por lo que quedan sujetos a las normas estipuladas en la ley **19.496**; que, el **artículo 3° de la Ley 19.496**, consagra el derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; que, en los hechos investigados, consta que la querellante y demandante, fue informada debidamente acerca de las características del producto adquirido y de los procedimientos para que opere la garantía convencional; que, asimismo, el principio consagrado en la **letra b) del artículo 3°**, no sólo comprende el derecho a una información acerca de las características y condiciones de contratación relevantes del servicio contratado, sino también un deber del consumidor, de informarse responsablemente de ellos; que, en este sentido, la querellante y demandante, se encontraba en conocimiento de las políticas de cambio y devoluciones, y aun así, se negó a entregar el reloj al proveedor para que fuera enviado a su vez al servicio técnico, tal como se informa en la política de cambios y devoluciones rolante a fojas 01; situación que además imposibilita a la querellada y demandada de autos para reparar los daños que sean consecuencia del eventual incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato de venta, y de la respectiva garantía, como lo establece el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**;

10.- Que, en relación a la obligación establecida en el **artículo 12 de la Ley 19.496**, el querellado y demandado efectivamente cumplió con entregar el producto comprado, con informar sus características, y con informar las políticas de cambios y devoluciones con que opera la garantía convencional otorgada, en efecto, se le indicó al Sr. **ISAMIT RAMIREZ** que debía entregar el reloj para que este fuera enviado al servicio técnico, y de esta forma se pudiera determinar la efectividad de la falla reclamada y el origen de la misma, situación que según los propios dichos del actor, no ocurrió, asimismo, reconoce en el Formulario de Atención de Público rolante a fojas 03 de autos que, al lavarse la manos el reloj se empañó, que esperó que se desempañara y, luego lo sumergió en agua, no acreditando en autos las características del producto, ni si en ellas se especificaba que dicho artículo haya sido resistente al agua;

11.- Que, en el mismo orden de ideas, el **artículo 20 de la Ley 19.496** establece en relación a la garantía legal; *“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: letra e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente”; en relación con el **artículo 21** de la misma Ley que establece “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 el plazo por el cual este se extendió, si fuere mayor; y, en el **inciso 9°** establece “Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el*

consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme los términos de la póliza.;

12.- Que, en relación a lo anterior, el profesor Marcelo Nasser Olea, en su análisis referente al artículo 21 de la Ley 19.496, contenido en el libro “*La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*”. Fundación Fernando Fueyo. Universidad Diego Portales, editorial Thomson Reuters. Pág. 548, se ha pronunciado al referir que: “(.) el consumidor tiene irrenunciablemente, dentro de plazo legal o convencional, si éste último es mayor, la libertad para elegir aquella de las opciones que le parezca mas conveniente, sin que sea lícito al proveedor exigirle al consumidor que opte por una de las tres en su perjuicio. Lo anterior reconoce una excepción en el inciso 9° del artículo 21 LPDC, norma que exige que para los bienes que gocen de una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor está obligado a agotar las posibilidades que ofrece la póliza ante quien corresponda. (.)”. Lo anterior se condice con el caso de marras, ante la negativa del Sr. **ISAMIT RAMIREZ**, de agotar las posibilidades de la garantía convencional ofrecida, y al no restituir el reloj reclamado. En la misma línea argumentativa se ha pronunciado la Corte de Apelaciones de Santiago, en Sentencia de fecha 30 de noviembre de 2010, Rol 1700-2010, al señalar que: “(.) de la probanza rendida en autos y los antecedentes aportados por el demandante fluye que no concurrió al vendedor para hacer efectiva la póliza de garantía extendida, acorde con las referencias explicitadas en la misma, no pudiendo entonces el denunciado determinar las deficiencias o vicios ocultos que imposibiliten su uso para cumplir con las estipulaciones contractuales que emanan de la póliza adquirida con la compra del computador, cuyos defectos se reclaman. (.)”. La Corte Suprema en Sentencia de fecha 23 de marzo de 2011, Rol 9357-2010, que resuelve el recurso de queja interpuesto a propósito de la recién citada Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, señaló que: “Resulta determinante para la resolución, que el consumidor no cumplió con las exigencias mínimas establecidas en la ley

para ejercer el derecho de opción y que precisamente al utilizar la garantía permite dilucidar la existencia de vicios en el producto y sus causas, de tal forma que en la especie no fue posible determinar el incumplimiento de la denunciada de los términos en que se ofreció el producto, más aún si no tuvo acceso al mismo (..)". No obstante haber invalidado la comentada Sentencia, la Corte Suprema en los considerandos segundo a cuarto del fallo de reemplazo, señala que de los antecedentes aportados a la causa por ambas partes, "(..) se revela inequívocamente la verificación de deficiencias del equipo adquirido (..)", toda vez que el equipo fue remitido previamente por el consumidor al servicio técnico, para constatar la existencia o no de daños y su origen. En la especie, ha quedado de manifiesto que el actor se negó a cumplir con el procedimiento o protocolo para hacer efectiva la garantía convencional ofrecida, y no restituyó previamente el reloj como lo exige la Ley, para que opere la opción de reposición del producto;

13.- Que, la querellante y demandante no rindió otras mejores pruebas en la instancia procesal correspondiente, que permita a este Sentenciador formarse convicción respecto a la responsabilidad infraccional de la querellada y demandada en los hechos investigados en autos. En efecto, no consta en autos probanza alguna que permita acreditar la falla del reloj, el origen de la misma, y la responsabilidad de la empresa proveedora;

14.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

15.- Que, atendido lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287: "*El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica*", y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, "*Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas*



Fojas 32/treinta y dos

reglas, 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”;

16.- Que, de conformidad a lo indicado en los considerandos anteriores, y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N°18.287, este Sentenciador, no se ha formado convicción respecto a la responsabilidad infraccional del querellado **STREET MACHINE S.A.**, RUT 96.834.820-5, representada legalmente por la jefa de local **CAROLINA CORNEJO MARDONES**, cédula de Identidad N°16.468.319-2, ambos domiciliados en Avenida Nueva Costanera 3900 nivel 3 local 2080, comuna de Vitacura, razón por la cual procederá a rechazar la querrela interpuesta en su contra en la forma en que lo dispondrá en la parte resolutive de esta Sentencia;

EN CUANTO A LO CIVIL:

17.- Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad en lo infraccional de la demandada **STREET MACHINE S.A.**, se rechazará la demanda de indemnización de perjuicios, interpuesta en su contra, sin costas;

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 12°, 20°, 21° y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; y artículos 14°, 17° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287; y a lo dispuesto en la Ley N° 15.231;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



SE DECLARA

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: QUE NO HA LUGAR a la querrela infraccional de fs. 09 y siguientes, en contra de **STREET MACHINE S.A.**, RUT 96.834.820-5, representada legalmente por la jefa del local **CAROLINA CORNEJO MARDONES**, cédula de Identidad N°16.468.319-2, ambos domiciliados en Avenida Nueva Costanera 3900 nivel 3 local 2080, comuna de Vitacura, de conformidad a lo resuelto en los considerandos 1° a 16° de esta Sentencia.

EN CUANTO A LO CIVIL:

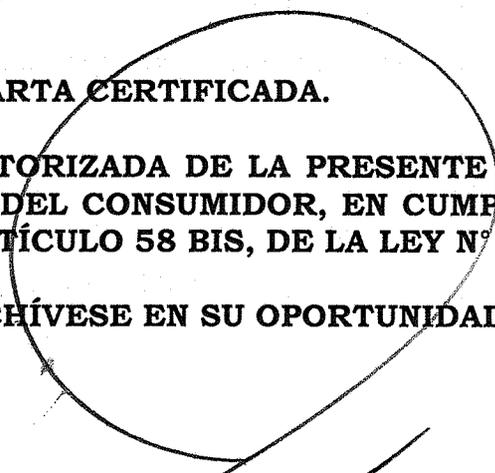
SEGUNDO: QUE NO HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 09 y siguientes, en contra de **STREET MACHINE S.A.**, RUT 96.834.820-5, representada legalmente por la jefa de local **CAROLINA CORNEJO MARDONES**, cédula de Identidad N°16.468.319-2, ambos domiciliados en Avenida Nueva Costanera 3900 nivel 3 local 2080, comuna de Vitacura, de conformidad a lo resuelto en el considerando 17° de esta Sentencia.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

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.

CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR



AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA



COPIA FIEL DEL ORIGINAL ✓