

Segundo Juzgado de Policía Local  
Las Condes

Proceso Rol No. 37833-5-2017

Las Condes, veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete.-

**VISTOS:**

A fs. 2 y ss don **Manuel Egidio Ballesteros Cousiño**, cédula nacional de identidad número 6.245.074-6, Músico, con domicilio en Fernando Lazcano 1450, departamento 1505, Comuna de San Miguel, interpone denuncia por infracción a las disposiciones de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **Falabella Retail S.A.**, representada por su Gerente General don Eduardo Núñez, ambos domiciliados en Kennedy 9001, Comuna de Las Condes, fundando sus acciones en que con fecha 23 de febrero de 2017, habría adquirido en dicho establecimiento comercial un televisor en la suma de \$ 239.990.- observando en el local, al momento de desembalarlo, que tenía cinta de embalaje en la parte superior de la pantalla que no correspondía al envoltorio original, y al encenderlo el vendedor, en el costado derecho de la pantalla presentaba una líneas de colores, sin perjuicio de lo cual les habría indicado que funcionaba bien; Agrega, que al llegar a su domicilio, conectado el televisor al TV cable, al encenderlo, si bien tenía imagen, en la pantalla se apreciaban las mismas líneas de colores, que no correspondían a una imagen normal, ante lo cual con fecha 25 de febrero, lo habrían llevado al establecimiento comercial, a fin de cambiarlo; Que, el vendedor lo habría desembalado, para revisarlo, oprimiendo la parte superior de la pantalla con sus manos, para colocarlo nuevamente en la caja, llamando al supervisor; Que, al concurrir el supervisor, habrían sacado nuevamente el televisor de la caja y al encenderlo, inexplicablemente la pantalla se encontraba dañada, sin mostrar imagen alguna, atribuyéndole el establecimiento comercial los daños; Que, le habrían exhibido un video del momento de la compra del televisor, en el cual sin embargo, no era posible ver la pantalla; Que, en los hechos descritos manifiesta haber sido objeto de una venta engañosa, motivo por el cual solicita que la querellada sea condenada al máximo de la multa correspondiente; Deduce asimismo en contra de Falabella Retail S.A. demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$ 239.990.- por concepto de daño emergente; de \$ 300.000.- por concepto de lucro cesante y de \$ 500.000.- por concepto de daño moral; más

reajustes, intereses y costas, solicitando sea condenado al pago de las costas de la causa; **acciones que no fueron notificadas.**

A **fs. 12** Falabella Retail S.A., debidamente representada, presta declaración indagatoria al tenor de los hechos denunciados, manifestando que la responsabilidad en el deterioro del producto materia de autos correspondería a falta de diligencia del consumidor en su manipulación; Que, al momento de la venta se habría procedido a la revisión e inspección del producto de parte del consumidor, a su entera satisfacción; Que, posteriormente habría concurrido al establecimiento de su representada, constatándose que los daños obedecían a evidente intervención de terceros.

A **fs. 36 y ss** se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con la presencia del denunciante don Manuel Egidio Ballesteros y del apoderado de Falabella Retail S.A., rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

## **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

### **En cuanto a la tacha:**

**PRIMERO:** Que, a fs. 36 la parte del Falabella Retail S.A. deduce tacha en contra de la testigo doña Alba María del Carmen Radebach Escares, presentada por la parte querellante, fundándola en que carece de la imparcialidad necesaria para declarar en el juicio y tiene interés directo, configurándose la causal establecida en el No. 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

**SEGUNDO:** Que, la tacha debe ser acogida por cuanto habiendo declarado la testigo mantener una relación sentimental desde hace 4 años con la parte que la presenta, y tener interés en ganar el juicio junto al querellante, como compradores del producto materia de autos, se configura a su respecto la causal de inhabilidad invocada.

### **En lo infraccional:**

**TERCERO:** Que, con el mérito de lo expuesto por las partes, se establece como hecho sustancial, pertinente y no controvertido en autos que con fecha 23 de febrero de 2017, don Manuel Egidio Ballesteros Cousiño, habría adquirido al establecimiento comercial denunciado Falabella Retail S.A., un Televisor marca Samsung Led de 40 pulgadas, pagando la suma de \$ 239.990.-, el cual le fue entregado al momento de la compra, siendo trasladado por sus medios a su domicilio.

**CUARTO:** Que, el motivo de controversia entre las partes se produce por cuanto, al interponer sus acciones a fs. 1 y ss, el querellante sostiene que al momento de adquirir el televisor y ser probado su funcionamiento por el vendedor, la pantalla tenía cinta que no correspondía al embalaje original y al encenderlo se apreciaban en el costado derecho líneas, no obstante lo cual el vendedor les habría manifestado que su funcionamiento era correcto, constatando posteriormente en su domicilio, al encenderlo, esta vez conectado a la red de cable, que las líneas persistían y al concurrir a la tienda a cambiarlo, producto de la manipulación del vendedor, la pantalla habría resultado totalmente dañada, sin perjuicio de lo cual la querellada no habría accedido al cambio solicitado; Por su parte, el representante de la contraria, al formular descargos respecto de los hechos denunciados a fs. 12 y 24 y ss, sostiene que no es posible acceder a las pretensiones del denunciante, toda vez que el televisor fue probado y recibido a conformidad por el cliente, siendo el consumidor o bien un tercero, quienes por un hecho propio habrían ocasionado el daño que presenta la pantalla, no existiendo antecedente alguno que permita atribuirlo a alguna circunstancia de responsabilidad de su representada.

**QUINTO:** Que, a fin de acreditar el fundamento de sus acciones, el querellante acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Boleta electrónica emitida por Falabella Retail S.A. con fecha 23 de febrero de 2017, por la compra por el querellante Sr. Ballesteros del televisor materia de autos por la suma de \$ 239.990.- (fs. 1); **2)** Set de 8 fotografías correspondientes al televisor materia de autos (fs. 45 y ss); y, **3)** Orden de Atención Técnica No. 93022 emitida con fecha 12 de agosto de 2017 por GO Servicio Técnico Ltda. en que consta que de la revisión del televisor materia de autos se habría constatado que: *“El producto presenta pantalla LCD fracturada producto de mala manipulación de terceros, requiere cambio de pantalla LCD. Como causa probable se debe considerar una mala manipulación al tomar el equipo y ejercer presión indebida en bordes de pantalla, lo que provoca trizaduras internas en panel LCD.”* ( fs. 49); **documentos todos no objetados de contrario.**

**SEXTO:** Que, por su parte Falabella Retail S.A. presenta en apoyo de sus descargos los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Antecedentes del reclamo interpuesto por el denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor y respuesta de Falabella Retail S.A. en términos similares a los descargos que efectúa ante el Tribunal (fs. 16 y ss); **2)** Correos de personal en la tienda, sobre cuya base se habría confeccionado la respuesta al reclamo formulado por el denunciante ante el Sernac ( fs. 19 y ss); y, **3)** Boleta electrónica emitida por Falabella Retail S.A. con fecha 23 de febrero de 2017, por la compra por el querellante Sr. Ballesteros del televisor materia de autos por la suma de \$ 239.990.- (fs. 23); **documentos todos no objetados de contrario.**

**SEPTIMO:** Que, presenta asimismo Falabella Retail S.A. a fs. 39 y ss en apoyo de sus descargos, las declaraciones de los testigos don Mauricio Andrés Foncea Fuentes, Jefe de Venta de la Sección Electro de Falabella Alto Las Condes, y de don Eduardo Alfredo Núñez Mora, Gerente de Ventas de Falabella Manquehue, ambos legalmente juramentados, no tachados, manifestando el primero haber atendido al querellante cuando llevo a la tienda el producto solicitando el cambio, expone que con la ayuda de un vendedor lo habrían sacado de su embalaje observando al encenderlo una línea negra en la pantalla originada por un golpe evidente que se apreciaba al medio en la parte superior, que la ocasionaba, que obedecía a un daño inducido, en que no existe la alternativa de cambiar el producto, señala además que fue exhibido al cliente el video del momento de la venta del televisor, en que este aparece totalmente fuera del embalaje, en forma oblicua, apareciendo el televisor en perfectas condiciones. Finalmente señala que la bodega en que se encuentran los televisores se encuentra a dos metros de la sala de ventas, lugar en que los televisores de estas características permanecen embalados, sellados y almacenados de acuerdo con las normas que el mismo producto señala, que en este caso consiste en que las cajas no pueden estar apiladas con más de cinco productos hacia arriba y son sacados por el vendedor junto al Jefe de Bodega arrastrándolos; Por su parte, el segundo testigo, señala a fs. 41 también atendido al querellante en su condición de superior en la tienda, al solicitar éste el cambio de producto, señalándole que de acuerdo con los antecedentes consistentes en la grabación en que constaba que al momento de la venta, el televisor fue encendido, siendo entregado en buenas condiciones; Agrega, que habría observado el televisor cuando el cliente solicitó el cambio, el que efectivamente presentaba líneas en la pantalla, agregando que conforme al examen efectuado por el personal de soporte técnico que está en la tienda, no se habría accedido al cambio al no ser procedente por cuanto el producto estaba con daños atribuibles a un golpe.

**OCTAVO:** Que, cabe hacer presente que en relación al video a que hacen mención tanto el querellante como los testigos de la querellada, correspondiente al momento de la venta, si bien solicitadas las imágenes por el Tribunal, no fueron proporcionadas por cuanto atendido el tiempo transcurrido habrían sido eliminadas, según se informa a fs. 53, de acuerdo con lo expuesto por el propio querellante al formular sus acciones a fs. 3, en las imágenes no se apreciaría la pantalla del televisor, lo que coincide con lo expuesto por los testigos de la querellada en cuanto a que el televisor aparecía en ellas en forma oblicua, siendo recibido de conformidad por el comprador, siendo suficiente prueba de ello que la compra fue realizada y el aparato retirado de la tienda por el querellante Sr. Ballesteros, razón por la cual, de acuerdo con lo establecido

por el artículo 1698 del Código Civil, es a él a quien corresponde acreditar la venta de un producto defectuoso que atribuye a Falabella Retail S.A.

**NOVENO:** Que, considerando que con el Informe de Servicio Técnico que aporta el denunciante, agregado a fs. 49, los daños que presenta el televisor consisten en que fractura de la pantalla producto de mala manipulación, consistente probablemente en haber ejercido presión indebida en los bordes de la pantalla al tomar el equipo, lo que habría provocado trizaduras internas en el panel, el sentenciador concluye que la prueba rendida en autos resulta insuficiente para dar por establecido que los hechos con el consecuente daño del televisor, ocurrieran de la manera en que señala el actor; En efecto, al tratarse, de un producto retirado conforme de la tienda al momento de su adquisición, el daño también pudo ocasionarse durante su transporte, o al momento de trasladarlo desde el móvil hasta el interior de su domicilio; Con lo antes señalado, no existiendo más prueba que analizar, ni antecedentes que permitan dar por establecidos los cargos adicionales que atribuye el querellante, en cuanto a que al manipular el televisor el vendedor cuando fue llevado para el cambio había ocasionado los daños, ni que el adquirido por el denunciante correspondiera a la última unidad del producto, permitiendo a su vez descartar el Informe de Servicio Técnico que el televisor presentara defectos con origen en su fabricación, no resulta procedente acoger la denuncia infraccional interpuesta por don Manuel Egidio Ballesteros Cousiño en lo principal de fs. 2 y ss, al no haberse configurado el actuar infraccional a las disposiciones de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, atribuido a Falabella Retail S.A.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley No. 15231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18287 sobre Procedimiento; y, Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la tacha opuesta a fs. 36 por Falabella Retail S.A. en contra de la testigo doña Alba María del Carmen Radebach Escares, presentada por la parte de don Manuel Egidio Ballesteros Cousiño, al configurarse a su respecto la causal establecida en el No. 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

b) Que, no ha lugar a la querrela infraccional interpuesta a fs. 2 y ss por don Manuel Egidio Ballesteros Cousiño al no haber acreditado el fundamento de sus acciones, no existiendo por tanto infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de parte de Falabella Retail S.A. que deba ser sancionada, sin emitirse pronunciamiento respecto de la acción civil deducida por no ser procedente al no haber sido notificada, ordenándose el archivo de los antecedentes.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

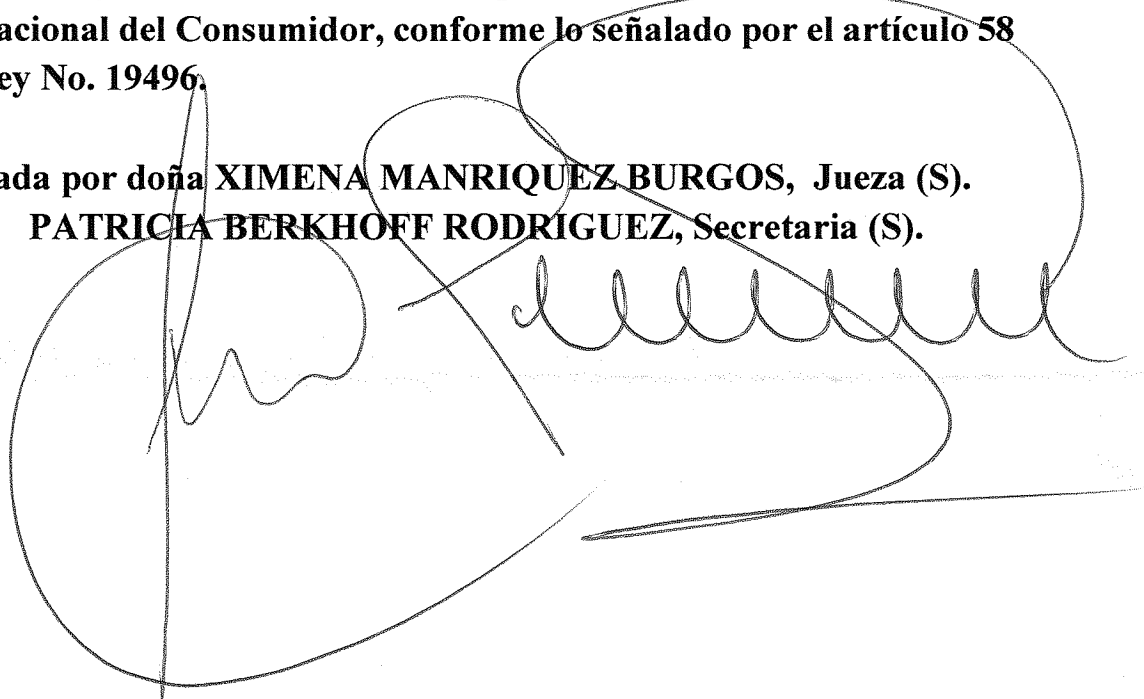
**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.**

**Notifíquese.**

**Archívese en su oportunidad.**

**Una vez ejecutoriada, remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo señalado por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496.**

**Dictada por doña XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Jueza (S).  
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ, Secretaria (S).**

The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is more stylized and vertical, while the signature on the right is more horizontal and cursive. Both signatures are written over the printed text of the court decision.