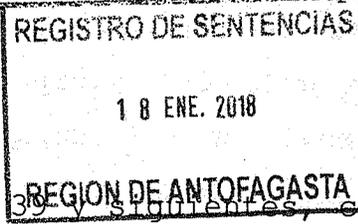


ant 105-82

mil

ANTOFAGASTA, a tres días del mes de Septiembre del año dos mil dieciocho.-



VISTOS:

A fojas 39 y siguientes, complementada a fojas 45,

doña **ANA MERCEDES MORENO GIACAMAN**, chilena, natural de Antofagasta, 44 años, soltera, Cédula Nacional de Identidad N° 12.443.122-0, estudios superiores, Ingeniero Constructor, domiciliada en calle Bellavista N° 3781, departamento 214, Torre A, Antofagasta, formula querrela infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **FALABELLA RETAIL S.A, representada legalmente por Natalia Hernández**, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por fallas en su celular, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 849.990 por concepto de daño emergente, acciones que fueron notificadas a fojas 47 vuelta.

21

ced

A fojas 72 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y absolución de posiciones que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Primero: Que, a fojas 39 y siguientes, modificada a fojas 45, doña Ana Mercedes Moreno Giacaman formuló querrela infraccional en contra de la empresa Falabella Retail S.A, representada legalmente por Natalia Hernández, por infracción a la Ley N° 19.496, por fallas en su celular, razón por la cual, solicita se condene a la empresa querrellada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte querellante fundamenta su querrela en los siguientes hechos: Que, el 14 de Diciembre del 2017 compró un celular marca Samsung modelo Note 8 en Tienda Falabella por un valor de \$ 849.990. Que, el día 16 de Diciembre del 2017, le compró una carcasa para proteger la

pantalla y a las dos semanas se dio cuenta que la carcasa marcó el borde izquierdo del equipo. Que, al reclamar en Falabella éstos la enviaron a Samsung, los que la derivaron al Servicio Técnico en donde le señalaron que el daño no era por la calidad de la pantalla, que la limpiara con un paño limpia lentes, lo que hizo sin que nada pasara. Que, en Enero del 2018 le compró una lámina de vidrio protectora en Falabella y al cabo de dos semanas la lámina se desprendió, percatándose que la pantalla tenía dos piquetes y una rayadura, haciendo nuevamente el reclamo, cuya solución era el cambio de pantalla por la suma de \$ 183.657. Agrega que los problemas con el equipo comenzaron a los 14 días de comprado. En su indagatoria de fojas 46 y 46 vuelta ratifica lo expuesto en su presentación de fojas 39 y siguientes, agregando que no le permitieron hacer efectiva la garantía.

Tercero: Que, a fojas 53 y siguientes, presta indagatoria don Héctor Solano Pironi, abogado, en representación de la querellada y demandada, mediante la cual controvierte todos y cada uno de los hechos expuestos por la querellante, por cuanto no se ha vulnerado los derechos de los consumidores; que el producto, materia de autos, no tiene ninguna falla de fabricación por lo que no es aplicable lo previsto en los artículos 19 y 20 de la Ley N° 19.496. Que, los desperfectos del teléfono celular no son imputables al fabricante ni al proveedor, sino que estos son estéticos y se debe a un hecho imputable a la consumidora y que el producto salió del local comercial sin rayas ni piquetes y que el valor pagado por el aparato fue \$ 400.002.

Cuarto: Que, además, la querellada formuló sus descargos a fojas 66 y siguientes, en los siguientes términos:

- a) Que, la carcasa que supuestamente le habría ocasionado daño al móvil fue adquirida e instalada por un tercero ajeno a este pleito.
- b) Que, las "rayas" que presentaría el celular son por la mala manipulación del equipo por parte de la actora.
- c) Que, el servicio técnico refrenda que ellas se deben a la mala manipulación del producto.

d) Que, es la actora quien tiene la carga de la prueba. Artículo 1698 del Código Civil y artículo 50 letra c inciso segundo de la Ley N° 19.496.

e) Que, el aparato funciona sin problema, por lo que no se entiende por qué pide el valor del mismo.

f) Que, en cuanto al lucro cesante y daño moral, éste no se ha probado ni tampoco lo cuantificó en su demanda.

Quinto: Que, para acreditar su versión, la querellante y demandante acompañó a los autos los siguientes documentos: Los documentos rolantes a fojas 1 a 38 consistentes en:

- A fojas 1, boleta de compra del celular por un monto de \$ 849.990, con descuentos por la suma de \$ 450.000 de fecha 14 de Diciembre del 2017.
- A fojas 2 y 3, mandato entre Ana María Giacaman Sleibi y Movistar respecto al plan JPK/multimedia Retail 15 GB
- A fojas 4 a 6, solicitud Servicio móvil a nombre de Ana María Giacaman Sleibi.
- A fojas 7 a 8, certificado entre Ana María Giacaman Sleibi y Falabella Connect.
- A fojas 9 y 10, fotografías del equipo.
- A fojas 11 a 16, correos electrónicos entre Ana Mercedes Moreno Giacaman y Samsung Customer Support Center, de fechas 12 de febrero del 2018 y 14 de febrero del 2018.
- A fojas 17 a 20, Informe técnico de fecha 15 de febrero del 2018.
- A fojas 21 a 31, diversos correos electrónicos.
- A fojas 32 a 36, informe gestión de reclamo ante Sernac.
- A fojas 37 y 38, respuesta de la demandada a Sernac.

SEXTO: Que, la querellada y demandada acompañó a los autos las siguientes pruebas:

- A fojas 58 a 63, informe técnico emitido por Central Servicio Técnico Antofagasta de fecha 15 de Febrero del 2018, relacionado con el equipo de la querellante.
- A fojas 64 a 65, carta respuesta de Falabella a Sernac.

Además, llamó a absolver posiciones a doña Ana Mercedes Moreno Giacaman al tenor del pliego que rola a fojas 71.

SEPTIMO: Que, si bien la querellante no señala que disposición de la Ley de Protección al Consumidor habrían

sido vulneradas por la querellada, de su indagatoria de fojas 46 y siguientes, se desprende que serían las relacionadas con la garantía de los productos y que contemplan los artículos 20 y 21 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores que disponen:

Artículo 20: *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:*

- a) *Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;*
- b) *Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;*
- c) *Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;*
- d) *Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;*
- 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;*
- f) *Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;*

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Artículo 21: 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 ésta se extendió, si fuere mayor. El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Octavo: Que, en consecuencia, el fundamento de la querrela y demanda de autos consiste en la negación de la querrellada y demandada de responder por los deterioros del celular, no obstante estar dentro del plazo de garantía del producto.

Noveno: Que, de acuerdo al mérito de autos, son hechos no controvertidos los siguientes: 1) Que, con fecha 14 de Diciembre del 2017, la querellante compró a la querrellada un celular por un valor de \$ 400.002 según da cuenta la boleta acompañada por ésta y que rola a fojas 1. 2) Que, con fecha 14 de Febrero del 2018, la querellante ingresó el celular modelo SM-N950F, N° de serie R28JA2FL5KL, Imei 352012090233015, "piquetes en pantalla" según da cuenta el documento de fojas 16 emanado del Servicio Técnico autorizado de Samsung.

Décimo: Que, a fojas 17 a 18 rola Informe del Servicio Técnico de fecha 15 de Febrero del 2018 el que señala:

DIAGNOSTICO TECNICO: "Las rayaduras que el cliente dice que se ocasionaron en los bordes por la carcasa, se eliminaron con un paño, pero queda evidente la rayadura en pantalla y los piquetes". **REPARACION:** "artículo no tiene falla técnica, en la parte estética se evidencia rayadura en pantalla y piquetes. Cliente solicita cambio de producto e informe técnico ya que tiene el caso escalado a Samsung. Se envía consulta a soporte".

Décimo Primero: Que, a fojas 25, rola correo electrónico de Samsung Electrónica Chile N° 3101785797, de fecha 22 de Febrero del 2018 el que señala en lo pertinente: "Producto fuera de garantía"; agrega: "según el presupuesto que nos envía el centro técnico la reparación tiene un costo de \$ 250.156. con el fin de buscar una solución alternativa le ofrecemos que usted pague \$ 183.657"

Décimo Segundo: Que, del estudio de los antecedentes probatorios que rolan en el proceso, aportados por las partes, y que básicamente consiste en el Informe Técnico del aparato, este Tribunal estima que no existen elementos que permitan acreditar fehacientemente que los piquetes y rayaduras en la pantalla que alega la querellante resulten ser de un problema o desperfecto del producto, más cuando no alega que éste no preste la función para el que fue fabricado, y nada hace concluir que los "piquetes y rayaduras" estuvieren relacionados con su fabricación.

Décimo Tercero: Que, atendido al mérito de lo expuesto precedentemente, el Tribunal rechaza la querrela interpuesta por doña Ana Mercedes Moreno Giacamán en contra de la empresa Falabella Retail S.A, representada por Natalia Hernández, por no haberse acreditado fehacientemente falla del producto imputable a su fabricación en los términos establecidos por la Ley N° 19.496.

Décimo Cuarto: Que, así las cosas y no habiéndose determinado la comisión de alguna infracción por parte de Falabella Retail S.A, el Tribunal rechaza igualmente la demanda civil interpuesta en su contra a fojas 41 y siguientes, por ser contraria a lo declarado, sin costas.

VISTOS: además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de

su

Dic
Aut

Ocho y cincuenta

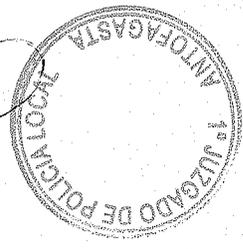
los Juzgados de Policia Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policia Local y Ley N° 19496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se rechaza la querrela y demanda civil de fojas 39 y siguientes, complementada a fojas 45, interpuesta por Ana Mercedes Moreno Giacaman, en contra de la empresa **Falabella Retail S.A, representada por Natalia Hernández.**
- b) Que, cada parte pagará sus costas.
- c) Que, se ordena el archivo de los antecedentes en su oportunidad.
- d) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- e) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 6.226/18-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-
Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-



Antofagasta, 18 de Agosto de 2018

