

Antofagasta, once de mayo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

REGISTRO DE SENTENCIAS

16 NOV. 2018

REGION DE ANTOFAGASTA

1.- Que, a fojas seis y siguientes, comparece don JORGE ARMANDO MENESES ALFARO, abogado, en representación de don CARLOS MANUEL BRIBBO ALVAREZ, chileno, divorciado, empresario, cédula de identidad N° 7.950.027-5, ambos domiciliados para estos efectos en calle Latorre N° 2580, oficina 23, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", R.U.T. N° 81.201.000-K, representado legalmente por doña GLORIA VILLARROEL, todos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, local 30, de esta ciudad, por infringir las disposiciones de la Ley N° 19.496 de la forma que indica. Manifiesta el compareciente que su representado, con fecha 28 de enero de 2018, concurrió al local del proveedor denunciado con la finalidad de comprar un equipo reproductor de música y video, y antes de adquirir el equipo el actor solicitó al vendedor que lo atendía que lo probara, a lo que éste señaló que no tenía ningún disco para hacerlo, por lo que el denunciante le facilitó un pendrive con lo que éste le pudo mostrar las características básicas del reproductor, sin embargo cuando el actor llegó a su casa e intentó hacer funcionar el equipo, se dio cuenta que éste venía con problemas evidentes de fábrica, ya que del control remoto solo funcionaban los botones de encendido, apagado y volumen, y al intentar manipular el equipo en forma manual tampoco funcionaba correctamente, y después de muchos intentos logró que abriera la bandeja de DVD e insertó uno original, pero el reproductor no lo leyó, y tampoco abría la bandeja para devolver el DVD, el que sólo pudo recuperarlo apagando y encendiendo nuevamente el reproductor. Señala el compareciente que, ante estas evidentes fallas, su representado se acercó a la tienda el lunes 5 de febrero, con la finalidad que se lo cambiaran por otro, o bien le devolvieran el dinero gastado, oportunidad en que el empleado que lo atendió le señaló que la única solución era llevarlo al servicio técnico, a lo que su mandante le señaló que no quería la reparación del producto sino el cambio o la devolución del precio pagado. El compareciente expresa que el proveedor denunciado ha incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículo 3° letra b), 20 letra c) y 24 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, solicitando tener por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado legalmente por doña GLORIA VILLARROEL, y en definitiva condenarlo a pagar la multa máxima establecida en la Ley N° 19.496 por las infracciones cometidas, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente, en la representación que inviste, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL CHILE S.A.", representado para estos efectos por doña GLORIA VILLARROEL, ya individualizados, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, solicita se le condene al pago de las sumas de \$139.990.- por daño emergente, y \$2.000.000.-, por daño moral, correspondiente a los perjuicios de esta índole sufridos como resultado de los problemas antes indicados, todo ello con reajustes, intereses y costas.

2.- Que, a fojas veintiséis y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia del apoderado del denunciante y demandante civil, abogado don Jorge Armando Meneses Alfaro, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado civil, habilitado de derecho don Hernán Felipe Henríquez Majluf, ya individualizados en autos. El apoderado del denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda civil de fojas 6 y siguientes, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El apoderado del proveedor denunciado y demandado civil evacua el traslado conferido en los términos contenidos en el acta de comparendo, solicitando el rechazo de la denuncia y demanda civil de autos, con costas. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el apoderado del denunciante y demandante civil ratifica el documento acompañado a fojas 22 de autos, con citación. Esta parte solicita la absolución de posiciones de la representante del proveedor denunciado, por lo que no encontrándose ésta presente en la sala de audiencias del tribunal, se fija nuevo día y hora para la realización de la diligencia, en segunda citación, quedando los comparecientes notificados de lo resuelto. Además, hace comparecer a estrados a los testigos don FRANCISCO BRIBBO LICHIOK, chileno, soltero, buzo comercial, cédula de identidad N° 16.489.575-0, domiciliado en Pasaje Chacaya N° 1022, Mejillones, y don RICARDO LUIS ALEGRIA MENESES, chileno, soltero, administrador de empresas, cédula de identidad N° 16.704.781-5, domiciliado en calle Huape N° 1154, Antofagasta, quienes sin tacha, legalmente examinados, y que dan razón de sus dichos, declaran: Bribbo Lichiok, que comparece como testigo pues acompañó a su padre Carlos Bribbo cuando realizó la compra el día 28 de enero de 2018, y después de cotizar en otras tiendas llegaron a Almacenes París del Mall Plaza Antofagasta buscando un equipo de música que permitiera usar CD, DVD y pendrive, por lo que eligieron un aparato y lo pagaron, y como venían de Mejillones le pidieron al vendedor que probara el equipo, y éste les dijo que no tenía disco ni pendrive para hacerlo sonar, por lo que le facilitó un pendrive que tenía el que instalaron y funcionó, al igual que la radio, pero no se pudo probar el lector de DVD de películas y audio por falta de voluntad del vendedor, quien manifestó que en la tienda no tenían esos artefactos para pruebas. Agrega que se llevaron el equipo hasta Mejillones en su embalaje original, y el testigo lo instaló en el dormitorio de su padre, dándose cuenta de inmediato que el lector no funcionaba ya que no se abría y nunca leyó, y el control no obedecía. Manifiesta que por razones personales de su padre y de él, recién el 5 de febrero pudieron venir a Antofagasta trayendo el equipo de vuelta a la tienda, y los vendedores los derivaron al mesón de servicio de atención al cliente de la tienda, y allí el empleado que los atendió les manifestó que había que enviarlo al servicio técnico, con lo que no estuvieron de acuerdo porque era un equipo nuevo y había que esperar un mes, más o menos, para que revisaran el equipo, no dándoles ninguna alternativa por lo que iniciaron las acciones legales pertinentes, manteniendo el denunciante aún en su poder el equipo. El deponente Alegría Meneses declara que comparece a declarar pues estaba presente cuando llegaron con el equipo a la casa, ya que por razones de su trabajo viaja periódicamente a Mejillones y se aloja en la pensión del denunciante, y vio que don Carlos y su hijo llegaron con el equipo en su caja sellada, éste lo sacó de la caja y comenzó a probarlo, al principio le puso pilas y el control remoto no funcionaba, tampoco funcionaba el porta DVD y, en general, no funcionaba

nada, solamente los botones de encendido y apagado. Esta parte solicita una inspección personal del tribunal al equipo de música objeto de esta controversia, por lo que no habiendo oposición de la contraria, el tribunal accede a ella la que se realizará al final de esta audiencia. Se deja constancia que el apoderado del proveedor denunciado y demandado civil no rinde pruebas en la instancia.

3.- Que, a fojas treinta y dos, rola diligencia de inspección personal del tribunal decretada en autos, levantándose acta de lo obrado en ella.

4.- Que, a fojas treinta y cinco, rola diligencia de absolución de posiciones con la asistencia de la absolvente doña Gloria Isabel Villarroel Castillo, asistida por el apoderado del proveedor denunciado y demandado, habilitado de derecho don Hernán Felipe Henríquez Majluf, y del apoderado del denunciante y demandante, abogado don Jorge Armando Meneses Alfaro, ya individualizados, levantándose acta de lo obrado en ella.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, en la denuncia infraccional de fojas 6 y siguientes se ha señalado por el apoderado del denunciante que, el 28 de enero de 2018, éste adquirió al proveedor denunciado un equipo reproductor de música y video, el que a su solicitud fue probado por el vendedor mediante un pendrive que le facilitó el hijo del comprador, quien lo acompañaba en ese instante, ya que en la tienda no disponían de ningún disco para estos efectos, con el que probaron el equipo mostrándoles las características de éste, por lo que lo retiraron y trasladaron al domicilio del actor en la ciudad de Mejillones, pero al llegar a ese lugar e intentar hacerlo funcionar nuevamente, se percataron que venía con evidentes problemas de fábrica ya que del control remoto sólo funcionaban los botones de encendido, apagado y volumen, y al intentar manipularlo manualmente tampoco funcionaba correctamente, y después de muchos intentos lograron que abriera la bandeja del DVD, insertando uno original que el reproductor no lo leyó, y tampoco abría la bandeja para devolver el DVD, el que sólo pudieron recuperarlo apagando y encendiendo el reproductor. Agrega que, el 5 de febrero, regresaron al local del proveedor denunciado con la finalidad que le cambiaran el producto por otro, o le devolvieran el dinero pagado, lo que no les aceptaron en la tienda pues debía enviarse el equipo al servicio técnico, solución que el denunciante no aceptó por las razones que expresa, retirándose con el equipo a su domicilio, hechos que a su entender constituyen una infracción a los artículos 3 letra b), 20 letra c) y 24 de la Ley N° 19.496, por lo que interpone la denuncia infraccional de autos.

Segundo: Que, al contestar verbalmente la denuncia de autos, el apoderado del proveedor denunciado manifiesta que su representado en ningún momento ha condicionado el derecho de opción consagrado en la Ley N° 19.496, ya que la solicitud de enviar el producto al servicio técnico tenía por finalidad determinar el origen de la falla del producto y, posteriormente a ello, se podría haber ejercido el derecho de opción por el consumidor.

Tercero: Que, el artículo 20 letra e) de la Ley N° 19.496 dispone que 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 inepto para el uso o consumo a que está destinado, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, y en estos autos no se ha acreditado que se haya tipificado la infracción antes transcrita ya que el consumidor se negó a enviar el producto al servicio técnico, insistiendo en el cambio del producto o la devolución del dinero pagado por éste. Además, y a mayor abundamiento, el inciso noveno del artículo 21 de la Ley N° 19.496 dispone que, 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, disposición que no fue cumplida por el denunciante y demandante Bribbo Alvarez.

Cuarto: Que, atendido el mérito de autos, documento acompañado a fojas 22 de autos, no objetado, se ha acreditado en autos que don Carlos Manuel Bribbo Alvarez, compró al proveedor “Cencosud Retail S.A.”, con fecha 28 de enero de 2018, un equipo reproductor de música y video en el precio total de \$139.990.-, el que al llegar a su domicilio comprobó que tenía graves deficiencias de funcionamiento por lo que concurrió al local del proveedor solicitando el cambio del producto por otro similar, o la devolución del dinero pagado por él, negándose a que el artefacto fuera enviado al servicio técnico por estimar que se desconocía su derecho de opción establecido en la ley del ramo, concluyendo el tribunal de lo precedentemente expuesto que el proveedor denunciado no incurrió en ninguna de las infracciones que sirven de fundamento a la denuncia del consumidor, por lo que se absolverá al denunciado de toda responsabilidad por no haberse probado los fundamentos legales ni de hecho de esta acción infraccional.

Quinto: Que, nadie puede ser condenado por delito sino cuando el tribunal que lo juzgue haya adquirido, más allá de toda duda razonable, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido al encartado una participación culpable y penada por la ley, y en consecuencia, no habiéndose tipificado una infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496 que hubiere sido cometida por el proveedor, no se acogerá la denuncia de autos, absolviéndolo de responsabilidad en estos hechos.

Sexto: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad infraccional, entre las que debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil interpuesta a fojas 6 y siguientes, por don Jorge Armando Meneses Alfaro, abogado, en representación de don Carlos Manuel Bribbo Alvarez, en contra del proveedor “Cencosud Retail S.A.”, representado por doña Gloria Isabel Villarroel Castillo, por carecer de causa atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencional.

Y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 3°, 20, 21, 24, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, 340 inciso primero del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, no se acoge la denuncia infraccional interpuesta a fojas 6 y siguientes por don JORGE ARMANDO MENESES ALFARO, abogado, en representación de don CARLOS MANUEL BRIBBO FLORES, ya individualizados, y se ABSUELVE al proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado por doña GLORIA ISABEL VILLARROEL CASTILLO, también individualizados, de responsabilidad en los hechos denunciados en autos, atendido lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Que, se RECHAZA la demanda civil interpuesta a fojas 6 y siguientes por don JORGE ARMANDO MENESES ALFARO, abogado, en representación de don CARLOS MANUEL BRIBBO FLORES, ya individualizados, en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado por doña GLORIA ISABEL VILLARROEL CASTILLO, también individualizados, por carecer de causa.
- 3.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por considerar el tribunal que tuvo motivos plausibles para litigar.
- 4.- Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.
Anótese, notifíquese y archívese.
Rol N° 3.746/2018.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Subrogante.

