

Proceso Rol N° 8.587-5-2018

Las Condes, veinticinco de Septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 20 doña **Danixa Ivonne Anabalón Ávila**, Técnico en Enfermería Superior, Cédula de Identidad N° 19.026.494-7, domiciliada en Capitán Andrés Layseca N° 13.730, Santiago, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Servicio Técnico Sony (Sony Chile Limitada)**, representada por don **Pablo Corradossi**, ambos con domicilio en Avda. Kennedy N° 8017, Las Condes, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, demanda que es rectificadora a fs. 26, desistiéndose del lucro cesante reclamado. Funda sus acciones en que con fecha 15 de Diciembre de 2017 adquirió en la Tienda Falabella del Mall Plaza Vespucio un Televisor Led 55 marca Sony, transcurrido un mes desde la fecha de compra, el televisor comenzó a presentar problemas de pixel en forma horizontal y vertical por lo que concurrió a la tienda Falabella, informándosele que debía tomar contacto con el Servicio Técnico de Sony, quienes retiraron el televisor de su domicilio el día 23 de Enero de 2018, enviándole luego fotos de la recepción del televisor con la pantalla negra y quebrada de forma interna, lo que no corresponde al estado en que ellos lo retiraron de su domicilio, lo que habría significado perder su garantía legal y el seguro adquirido en la compra para optar al cambio del producto, motivos por los cuales solicita se condene a **Sony Chile Limitada** al máximo de la multa que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$1.209.000.-** por concepto de daño emergente, y **\$500.000.-** por daño moral, más reajustes, intereses y costas de la causa; **acciones cuya notificación se certifica a fs. 35.**

A fs. 32 don **Carlos Corro Calderón**, abogado, en representación de **Sony Chile Limitada**, según consta de mandato agregado a fs. 29, formula

declaración indagatoria por escrito, controvirtiendo los hechos denunciados, rechazando cualquier imputación de responsabilidad en este caso.

A fs. 50, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la querellante y demandante doña **Danixa Anabalón** y de doña **Fabiola Schencke**, apoderada de la querellada y demandada **Sony Chile Limitada**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la actora ratifica las acciones incoadas a fs. 20 y ss., solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

La querellada y demandada contesta por escrito, mediante presentación agregada a fs. 37 y ss., solicitado se rechacen las acciones incoadas en su contra, con costas, señalando en síntesis que la falla reportada corresponde a una fractura de la pantalla producida por su mala manipulación imputable a la demandante. Añade que en la fotografía enviada por la actora, por correo electrónico a la empresa Sony el día 23 de Enero de 2018, se observan unas imágenes de árboles caricaturizados y líneas tanto verticales en la parte izquierda del televisor (visto de frente) como horizontales inferiores, apareciendo en el punto de intersección de ambas líneas una grieta en la pantalla, en ubicación diagonal respecto del sentido de la pantalla, rotura que se fue expandiendo con el tiempo hasta evidenciar el daño reflejado en la imagen entregada por la demandante. Hace presente que el transporte del producto fue hecho diligentemente.

En cuanto a las pruebas rendidas, la querellante y demandante acompañó con citación los documentos rolantes de fs. 1 a 19, los que fueron objetados a fs. 59.

La querellada y demandada presentó a los testigos **Manuel Alejandro Alvarado Maturana**, **Christian Andrés Valladares Barra**, quienes deponen a fs. 50 y ss. y **Carola Alejandra Gamboa González**, quien declara a fs. 74 y acompañó con citación los documentos agregados de fs. 43 a 49.

A fs. 73, doña **Danixa Anabalón Ávila**, absuelve posiciones al tenor del pliego de fs. 72.

A fs. 77, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la querellante doña **Danixa Anabalón Ávila**, sostiene que el **Servicio Técnico Sony**, habría infringido lo dispuesto en las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, al actuar negligentemente en la prestación del servicio, imputándole responsabilidad en los daños del televisor, impidiéndole hacer efectiva la garantía que asistía al producto.

SEGUNDO: Que, la querellada **Sony Chile Limitada**, al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo por cuanto la falla reportada obedeció a una mala manipulación del producto, imputable a la querellante, no amparada por la garantía (pantalla quebrada).

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; a su vez, el artículo 14 inciso 1 de la Ley n° 18.287, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa.

CUARTO: Que, en relación a los hechos denunciados, no existe controversia en cuanto a que la actora solicitó los servicios de la querellada ante la falla que presentaba el Televisor, radicándose la controversia en determinar si la rotura de pantalla es imputable al mal uso del producto o si en su traslado al servicio técnico o en el mismo servicio se causó el daño.

QUINTO: Que, las partes se encuentran acordes respecto del estado en que se retiró el televisor del domicilio de la querellante, en efecto, tanto la fotografía agregada a fs. 45 por la querellada **Sony Chile Limitada** y la presentada por la actora a fs. 11, muestran una pantalla de televisor encendida, en la que se observa un paisaje y unas líneas horizontales en su costado izquierdo(mirándola de frente).

SEXTO: Que, la querellada sostiene que en la fotografía referida en el considerando precedente, se observa la fractura en la pantalla, la que se habría expandido con el tiempo o con movimientos de su superficie.

SEPTIMO: Que, la querellada rindió la prueba testimonial que consta en autos a fs. 50 y ss. y a fs. 74, encontrándose los testimonios tanto de **Alvarado Maturana**, como de **Valladares Barra**, contestes respecto de que la falla del producto era "*pantalla quebrada*", a lo que también hace alusión la testigo **Gamboa González** a fs. 74, al señalar que ese fue el diagnóstico informado por su jefatura, en este caso.

OCTAVO: Que, la actora a fin de acreditar los hechos denunciados sólo rindió la prueba documental agregada de fs. 1 a 19, la que si bien fue objetada de contrario, corresponde al Tribunal determinar conforme a las normas de la sana crítica el valor que en definitiva se le asigne, documentos que en todo caso, resultan insuficientes para poder determinar si existe responsabilidad infraccional de la querellada en estos autos.

NOVENO: Que, atendido lo razonado, en mérito de las declaraciones de los tres testigos presentados por la querellada, en especial por los deponentes **Alvarado Maturana** y **Valladares Barra**, técnicos en la materia, los que legalmente examinados están contestes en los hechos y diagnóstico del producto, habida consideración de la precisión y contundencia de sus dichos, se arriba a la conclusión de que dichos testimonios producen plena prueba, y resultan a juicio del sentenciador suficientes para formarse convicción de que los daños que presentó el televisor y que determinaron su ingreso al servicio técnico, no pueden ser imputables a dicho servicio, sino que más bien atribuible a una mala manipulación del producto.

DECIMO: Que, conforme a lo considerado, no se advierte que **Sony Chile Limitada**, haya incurrido en infracción a la Ley Nº 19.496 que amerite ser sancionada.

b) En el aspecto civil:

UNDÉCIMO: Que, atendido lo concluido en lo infraccional, la demanda civil de indemnización de perjuicios incoada a fs. 20 y ss. por

doña **Danixa Ivonne Anabalón Ávila** en contra de **Servicio Técnico Sony (Sony Chile Limitada)**, necesariamente será rechazada.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley N° 15.231 Orgánica sobre Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios incoada a fs. 20 y ss. y su rectificación de fs. 26, interpuesta por doña **Danixa Ivonne Anabalón Ávila** en contra de **Servicio Técnico Sony (Sony Chile Limitada)**, conforme a los considerandos cuarto y ss. de esta sentencia.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese

Archívese en su oportunidad

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS. Juez Titular.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. Secretaria.

