

verificadas 26

Tercer Juzgado de Policía Local

Antofagasta

REGISTRO DE SENTENCIAS
17 ABR. 2018
REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta, once de julio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

1.- Que, a fojas once y siguientes, comparece doña JESSICA TAMARA CARVAJAL COO, chilena, cédula de identidad N° 11.378.341-9, domiciliada en calle Bolívar N° 1670, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña NATALIA HERNANDEZ, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, de esta ciudad, por infringir las disposiciones de la Ley N° 19.496 que indica. Señala que el 20 de diciembre del año 2017 compró al proveedor denunciado un televisor LED marca Samsung de 65 pulgadas, en el precio de \$599.990.- pagados en efectivo, el cual le fue entregado en una caja sellada sin previa revisión de su contenido, y como en su casa se estaban haciendo algunos arreglos estructurales, decidió dejar el televisor en un lugar seguro para instalarlo cuando estuvieran las condiciones necesarias y óptimas para hacerlo, por lo que esperó hasta el 20 de febrero de 2018, fecha en que instaló el producto y al encenderlo se percibe una mancha negra en la parte superior de la pantalla Led de 65", por lo que procedió a guardarlo en su caja para concurrir al local del denunciado a fin de obtener el cambio del artefacto. Agrega que al llegar al establecimiento comercial con el objeto de hacer valer la garantía legal del producto, el vendedor le dijo que éste estaba fuera de la fecha de garantía, sin entregarle ninguna solución al respecto, a pesar que ella le dijo que sólo habían transcurrido dos meses desde el día de la compra. Expresa que el jefe de la tienda le ordenó al vendedor que revisara las cámaras de seguridad de la tienda correspondientes al día de la venta, para comprobar a la consumidora que ningún producto es entregado sin ser probado ni revisado por el vendedor, pero un rato después el vendedor le informó que las cámaras no habían grabado el día 20 de diciembre de 2017 ya que se encontraban en mantención, por lo que la tienda no podía hacer nada, señalándole ambos que si quería podía ir al SERNAC a interponer un reclamo ya que ellos como tienda no estaban autorizados a cambiar ni reparar el producto, ni mucho menos a devolver el dinero de la compra ya que no cumplía con los requisitos establecidos para hacer efectiva la garantía legal, y hasta el día de hoy no ha tenido ninguna solución a este problema, como tampoco ha podido utilizar el televisor que adquirió con mucho esfuerzo para el uso de ella y de su familia. Concluye señalando que estos hechos constituyen, a su entender, infracciones a los artículos 3° letra e), 12, 20 letra c), y 23 de la Ley N° 19.496 que transcribe, y solicita que en definitiva se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos

24



efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, ya individualizados, y en mérito a lo expuesto y argumentaciones que esgrime, solicita se le condene al cambio del producto por uno igual al que compró, o la devolución de la cantidad pagada por la compra, por concepto de daño material, y \$500.000.- por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos que detalla, las que pide se paguen con más reajustes e intereses, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas veinte, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Jessica Tamara Carvajal Coo, ya individualizada, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado en autos. La denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda civil interpuestas en autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con expresa condenación en costas. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del denunciado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del denunciado y demandado. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante compareciente ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de fojas 11, y que rolan de fojas 1 a 10 de autos, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con el mérito de la denuncia infraccional interpuesta en autos, a fojas 11 y siguientes, y documentos acompañados al proceso, de fojas 1 a 10, no objetados, se encuentra acreditado en esta causa que con fecha 20 de diciembre de 2017, la denunciante compró al proveedor denunciado un televisor marca Samsung LED de 65 pulgadas, en el precio de \$599.990.- que pagó en dinero efectivo, el que recibió en una caja sellada sin previa revisión del mismo, y que fue instalado en su domicilio recién el 20 de febrero de 2018 por las razones que ha señalado, presentando una falla en la pantalla consistente en una mancha negra en la parte superior de ella. Que, ante esta situación guardó el televisor en su caja y concurrió al local del denunciado para solicitar el cambio del equipo lo que le fue negado por estar el producto fuera de la fecha de garantía, en circunstancias que sólo habían transcurrido dos meses entre la fecha de adquisición del aparato y aquella en que concurrió a hacer valer sus derechos de consumidora, hechos que constituyen infracción a las disposiciones de los artículos 3º letra e), 12, 20 letra c), y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía del proveedor denunciado.

Tercero: Que, con el mérito de la prueba documental rendida en autos por la actora, toda ella apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos expuestos en la denuncia de autos son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c), y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en el artículo 24 del referido cuerpo legal, el primero de los cuales establece

que “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”, el segundo, “que 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, ...c) cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, ...”, “no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad”, y el último, que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio”, pues resulta incuestionable que el proveedor denunciado no ha cumplido el contrato de venta del televisor en cuestión toda vez que entregó el producto embalado sin que la cliente lo revisara para comprobar su buen funcionamiento y estado, lo que consta de la declaración de la actora que no ha sido desvirtuada en el proceso por el denunciado. Que, de conformidad con la segunda disposición legal citada por la denunciante, a ella le asiste el derecho a que se le reponga el bien o se le devuelva la cantidad pagada, previa su restitución, en consideración a que el artefacto no es apto para el uso al que está destinado, como consecuencia de las deficiencias que éste presentó, no habiéndose probado que el deterioro que presenta sea consecuencia de un hecho imputable a la consumidora. Además, el proveedor y/o sus dependientes han sido, a lo menos, negligentes en su actuar pues debieron haber revisado el producto antes de su entrega para comprobar que se encontraba en buenas condiciones de funcionamiento y, posteriormente, haberse preocupado de atender los reclamos de la actora ante las fallas experimentadas por el televisor, ya sea para cambiárselo por otro artefacto similar o devolver el valor de su compra, habiendo transcurrido más de cuatro meses a la fecha sin haber atendido las quejas de la consumidora debidamente fundadas en los antecedentes antes mencionados, lo que ha sido reiterado con la rebeldía del proveedor denunciado a comparecer en este juicio, situación que ha causado un menoscabo evidente a ésta.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c), y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que atendido el mérito de autos y pruebas reunidas en el proceso, condenará al proveedor “FALABELLA RETAIL S.A.”, representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 11 y siguientes, doña JESSICA TAMARA CARVAJAL COO, ya individualizada, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “FALABELLA RETAIL S.A.”, representado para estos efectos por doña



NATALIA HERNANDEZ, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación y disposiciones legales que cita, se condene al proveedor denunciado al cambio del producto por uno igual a éste, o la devolución de la suma de \$599.990.- pagada por la compra del televisor, por concepto de daño material, y \$500.000.- por daño moral, las que deberán pagarse con los reajustes e intereses que dichas sumas devenguen, y costas de la causa.

Sexto: Que, en el comparendo de estilo el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía de la parte demandada.

Séptimo: Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerandos que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a la Ley N° 19.496 antes señaladas cometidas por el proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", el tribunal acogerá dicha demanda en cuanto a lo pedido por daño material ordenando la devolución a la actora de la suma de \$599.990.-, correspondiente al precio pagado al contado por la compra efectuada por la consumidora el 20 de diciembre de 2017, la que se reajustará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, y condenando al demandado al pago de la suma de \$200.000.-por daño moral, atendido el perjuicio o aflicción experimentados por la actora como consecuencia de estos hechos, así como las molestias que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado y demandado, y el tiempo invertido en estas infructuosas diligencias en procura del respeto de los derechos que como consumidora le asisten. Que las sumas precedentemente determinadas, devengarán intereses corrientes los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia, debiendo la consumidora hacer, previamente, entrega material al proveedor denunciado del televisor materia de este juicio, si éste estuviere en su poder, dentro de tercero día de ejecutoriado el fallo.

Y visto, 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, 16 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3° letras e), 12, 20 letra c), 23, 24, 27, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENA al proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, ya individualizados, al pago de una MULTA de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos conocidos por el tribunal en este proceso, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12, 20 letra c), y 23 de la Ley N° 19.496.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería Municipal de Antofagasta** en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por

Monte, 24



vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil interpuesta a fojas 11 y siguientes, por doña JESSICA TAMARA CARVAJAL COO, ya individualizada, y se CONDENAN al proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, también individualizados, a pagar a la parte demandante las sumas de \$599.990.- por daño material, y \$200.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional del demandado y/o sus dependientes, la primera de las cuales será reajustada conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia, debiendo la consumidora hacer entrega previa al proveedor denunciado del televisor objeto de esta causa, dentro de tercer día de ejecutoriado el fallo, si éste estuviere en su poder, de conformidad a lo resuelto en los considerandos que anteceden.

4.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante en el sentido que la suma determinada por daño material, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte perdedora por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 8.375/2018.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Abogada Subrogante.