

Oficio N° 358
MAT: Remite copia de sentencia.
Talcahuano, 27 de febrero de 2019.

**DE: JUEZ DE PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE
TALCAHUANO.-**
A : SEÑOR DIRECTOR SERNAC VIII REGION.-

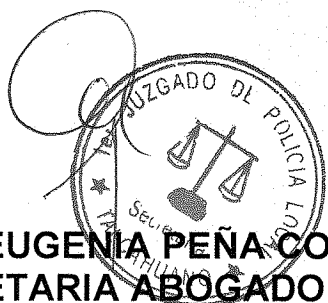
En causa Rol N° 273-2018, caratulada
"Crespo con Comercial Samstore Ltda.", por infracción a la Ley de
Protección de los Derechos de los Consumidores, en cumplimiento a lo
dispuesto en el artículo 58 bis, de dicha ley, adjunto remito a usted, copia
autorizada de la sentencia dictada en autos, la que se encuentra firme y
ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

MARIA ESTHER MARTINEZ SILVA
JUEZ TITULAR



FLAVIA EUGENIA PEÑA CONCHA
SECRETARIA ABOGADO



Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGIÓN	
Fecha	06 MAR 2019
Línea	249



Stampa illeggibile con testo in italiano, probabilmente un documento o un'etichetta.

21
veintiuno.

Talcahuano, treinta y uno de mayo de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

1°.- A fs. 5 a 13 Ramón Jesús Crespo Alarcón, trabajador independiente, Cédula de Identidad N° 5.602.367-4, domiciliado Tres Poniente N° 6393, Talcahuano, deduce en contra de Samstore Ltda., giro compra y ventas de artículos electrónicos, representada por el jefe de tienda Cristian Muñoz, desconoce segundo nombre y apellido, o quien le reemplace en dicho cargo, querrela por infracción al artículo 3 b) y e), 12, 20 c) y f), 21 inciso 5, y 23 inciso 1 de la Ley 19.496, fundada en los hechos que expone: El día 18 de diciembre de 2017, a las 13.09 horas, concurre a las dependencias de la tienda Samsung del Mall Plaza Trébol, con el objeto de adquirir unos lentes 3D, es así como compro un pack de dos lentes 3D active glasse por un monto de \$ 17.990, respecto de los cuales manifiesta que no le informó que desde el momento de abrir la caja, no sería cubierto por la garantía del producto. Al probar los lentes en su hogar se percató que los lentes tenían un desperfecto de fábrica, ya que no se veía en 3D, lo cual hacía inepto su uso. Al día siguiente 19 de diciembre de 2017, concurre nuevamente a la tienda en cuestión, con el fin de hacer efectiva su garantía legal, y que le hicieran devolución del dinero pagado por el producto, al explicarle al jefe de tienda lo acontecido, este le indicó que no contaba con la garantía del producto por el hecho de haber sacado el sello de garantía de la caja donde venían los lentes. Ante la negativa de la empresa a hacer efectivo el derecho de la triple opción consagrado en la Ley 19.496 artículo 20, el 20 de diciembre de 2017 inicio un proceso de mediación a través del Sernac, con fecha 21 de diciembre el proveedor responde que "no acoge solicitud: No ofrecemos garantía de satisfacción, ni tampoco retracto para compras presenciales".

Por lo que solicita que el querrellado en definitiva sea condenada como autor de las infracciones citadas y sea condenado al máximo de las multas que contempla la Ley, se le devuelva la suma pagada por el producto, todo esto con costas. E interpone en contra de Samstore demanda civil de indemnización de perjuicios, y solicita sea condenada al pago de las sumas de \$ 17.990 por concepto de indemnización del daño material y de \$ 200.000 como indemnización del daño moral, o en subsidio ordene pagar la suma que S.S. determine conforme al mérito del proceso, con los reajustes e intereses legales, con costas. Acompaña boleta electrónica, copia de reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor, copia de respuesta entregada al Sernac, que rolan de fs. 2 a 4 de autos.

2°.- A fs. 16 rola declaración de Ramón Jesús Crespo Alarcón, Cédula de Identidad N° 5.602.367-4, pensionado, domiciliado en calle Tres Poniente N° 6393, población Carlos Condell, Talcahuano, y Cristian Aliro Muñoz Garrido, Cédula de

Identidad N° 12.593.568-0, administrador, domiciliado para estos efectos en avenida Jorge Alessandri N° 3177, local 207-208-209, Mall Plaza El Trébol, Talcahuano, quien expuso:

RAMÓN JESÚS CRESPO ALARCÓN: Me remito a lo expuesto en la querrela infraccional y demanda civil, y solicito se me indemnice por los perjuicios causados y se me haga devolución del precio pagado por el producto en mal estado. Es todo cuanto puedo declarar.

CRISTIAN ALIRO MUÑOZ GARRIDO: Soy el jefe de tienda de Samstore Ltda. Recuerdo que el caballero fue un día en la tarde apurado a comprar los lentes y le dio las instrucciones al vendedor de lo que necesitaba, y de acuerdo a lo que él solicitó el vendedor le vendió lo que él pedía, eso recuerdo de los hechos. Ante los reclamos los ve directamente el departamento de post venta en Santiago y el departamento jurídico también, y es el cliente el que debe enviar al producto al servicio técnico y si este presenta algún problema el servicio emite un informe, así procede el servicio de Samsung.

3°.- A fs. 18 rola acta del comparendo de estilo, celebrado con la comparecencia del querellante y demandante Ramón Jesús Crespo Alarcón representado por su apoderado Carla Hans Hans y en rebeldía del querellado y demandado Samstore Ltda.

Dado cuenta el objeto de la audiencia, la compareciente expone: Ratifico lo declarado por mi representado en todas sus partes, querrela infraccional y demanda civil, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce por la rebeldía de Samstore Ltda.

Se recibe la causa a prueba y la compareciente ratificó los documentos acompañados por mi parte y que rolan de fs. 2 a 4.

Se trajeron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1°.- Que Ramón Jesús Crespo Alarcón dedujo querrela en contra la tienda Samstore Ltda, representada por Cristian Aliro Muñoz Garrido, basado en que con fecha 18 de diciembre de 2017 le compró un par de lentes 3D los que presentaron una deficiencia de fabricación y al concurrir a ejercer su derecho a triple opción al día siguiente de la compra, este le fue negado por el proveedor, por lo que incurrió en infracción a los artículos, 3, 12, 20, 21 inciso 5° y 23 inciso 1° de la Ley 19.496, y solicita sea condenado al máximo de las multas señaladas en la Ley 19.496, con costas. E interpuso en su contra demanda civil para que sea condenada a indemnizar los

perjuici
conce
corres
por co

el rep
que e
lentes
y de
pedía.
post v
el clie
este p
proced

Sams
entreg
consu
letra
de los
podrá
la de
deficie
piezas
entera

respu
lentes
a la c
que a
gravei

que el
20 let

anteri
Sams
Jorge
sobre

la per
en m
regula
dispu
infrac
20 Ur

las st

(24)
veintidos

perjuicios causados por los hechos que denuncia, que bajo el concepto de daño emergente desglosa en las sumas de \$17.990 correspondiente al precio pagado por el producto, mas \$200.000 por concepto de daño moral, con costas.

2°.- Que con el objeto de eximirse de responsabilidad, el representante de la tienda Samstore Ltda expuso: "recuerdo que el caballero fue un día apurado en la tarde a comprar los lentes y le dio las instrucciones al vendedor de lo que necesitaba, y de acuerdo a lo que él pidió el vendedor le vendió lo que él pedía. Ante los reclamos los ve directamente el departamento de post venta en Santiago y el departamento jurídico también, y es el cliente el que debe enviar al producto al servicio técnico y si este presenta algún problema el servicio emite un informe, así procede el servicio de Samsung".

3°.- Que el tribunal desestima la defensa de Comercial Samstore Ltda, atendida la circunstancia que el denunciado al no entregar una oportuna satisfacción al requerimiento del consumidor, no ha respetado el derecho que a éste concede la letra c) del artículo 20 de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto dispone que el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución del precio pagado cuando el producto por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes o estructura no sea enteramente apto para el uso o consumo a que está destinado.

El hecho que al consumidor no se le haya entregado respuesta satisfactoria ni restituído (o intentado restituir) los lentes 3D reparados, aún cuando hizo el reclamo al día siguiente a la compra; implica un grave desconocimiento de los derechos que a éste otorga la precitada norma legal, la que ha resultado gravemente infringida.

4° Que en virtud de lo expuesto, el Tribunal concluye que el proveedor Samstore Ltda incurrió en infracción al artículo 20 letra c) de la Ley 19.496.

5°.- Que, de acuerdo a lo expresado en el considerando anterior, debe acogerse la querrella deducida en contra de Samstore en cuanto ésta ha infringido en su local de avenida Jorge Alessandri N°3177 el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496 sobre Protección a Los Derechos de los Consumidores.

6°.- Que la infracción referida debe sancionarse con la pena señalada en el artículo 24 de la Ley 19.496, consistente en multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, y para regular la cuantía se atenderá especialmente a la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia y la situación económica del infractor, entre otros. Regulándose su monto en el equivalente a 20 Unidades Tributarias Mensuales.

7°.- Que el actor ha demando civilmente solicitando las sumas de \$ 17.990 a título de indemnización del daño

emergente y de \$ 200.000 como indemnización del daño moral, inde
o las sumas que US. fije. corr

8°.- Que en orden a acreditar el daño emergente eme
demandado, el actor ha acompañado copia de la boleta de fs. 2, expe
que da cuenta del precio de los lentes 3D objeto de la litis, precio la 1
no discutido por la demandada. Por lo que el Tribunal, apreciada inde
dicha prueba de acuerdo a las normas de la sana crítica, estima reaja
el daño en la suma de \$17.990 por concepto de daño emergente. pago

9°.- Que para acreditar el daño moral, el demandante dem
no ha rendido prueba. bis c

Pero sin perjuicio de ello, el Tribunal concluye que la Dict
conducta ilegal de la denunciada ocasionó sin duda al afectado Con
la natural molestia, preocupación y disgusto que un
incumplimiento de esta clase produce a toda persona y que
representa el daño moral, el que debe ser compensado con una
indemnización determinada apreciando racionalmente los
hechos, de acuerdo con las reglas que impone la experiencia,
por lo que teniendo presente lo dispuesto en el artículo 3 letra e)
de la Ley 19.496, se estima que la conducta del proveedor ha
infligido a Ramón Jesus Crespo Alarcón daño moral, cuya
cuantía se regula prudencialmente en la suma de \$200.000. *re*

Y con arreglo, además, a lo dispuesto en los artículos
1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 25 y demás
pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 13, 14, 52 y 55 de la
Ley 15.231, y artículos 1, 2, 3, 20 letra c), 21, 24, 27, 50, 50 y
siguientes de la Ley 19.496, y 144 del Código de Procedimiento
Civil,

SE DECLARA:

EN LO INFRACCIONAL:

Que se acoge la querrela deducida por Ramón Jesús
Crespo Alarcón, y se condena a Samstore Ltda., representada
por Cristian Aliro Muñoz Garrido, ya individualizados, como
autor de infracción al artículo 20 letra c) de la Ley 19.496, al
pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a **30 Unidades
Tributarias Mensuales.**

Si no pagare la multa impuesta en el plazo de cinco
días de notificada la presente sentencia, sufrirá por vía de
sustitución y apremio una noche de reclusión nocturna por cada
quinto de Unidad Tributaria Mensual de multa, las que no
podrán exceder de quince.

EN CUANTO A LA INDEMNIZACION CIVIL:

Que se acoge la demanda civil deducida por Ramón
Jesús Crespo Alarcón, sólo en cuanto se condena a Samstore
Ltda., representada legalmente por Cristian Aliro Muñoz
Garrido, a pagarle las sumas de \$17.990 pesos a título de

(23)
veintitres

moral,
emergente
fs. 2,
precio
ociada
estima
ente.
dante
ue la
ctado
un
que
una
los
ncia,
ra e)
r ha
cuya
ulos
más
e la
io y
nto
ús
da
no
al
es
co
le
la
o
n
e
z
e

indemnización de daño emergente y de \$400.000 pesos correspondiente a la indemnización del daño moral.

Que la suma fijada como indemnización del daño emergente deberá pagarse reajustada conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de la presente sentencia y hasta la del pago efectivo de la indemnización, con más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que este fallo quede ejecutoriado y hasta su pago.

Que se condena en costas a la querellada y demandada Samstore Ltda.

Dése cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada en causa Rol N° 273-18, por doña Flavia Eugenia Peña Concha, Juez subrogante.-

Conforme: Edilberto J. febrero 2019



