

p sesenta y seis

66

Rol 757-6/2017

Santiago, veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Querrela infraccional de lo principal de fs. 5, deducida por doña **MARGARITA ISABEL MEZA PINTO**, dueña de casa, domiciliada en Avenida Américo Vespucio Sur ° 221, Las Condes, contra FALABELLA RETAIL S.A., representada por Juan Luis Mingo Salazar, ambos domiciliados en Avenida Manuel Rodríguez N° 730, comuna de Santiago; fundándose, en suma, en que el día 28 de abril de 2016 compró un televisor Samsung 55" en la tienda Falabella de calle Ahumada, luego de un mes de uso la TV presentó un desperfecto, por lo cual acudió a dependencias de la querellada para la reparación del bien, derivándosele a al fabricante quien, luego de un mes que el panel tenía líquido en su interior y que por ello no aplica la garantía; señalando que ella no ha hecho ningún mal uso del producto, por lo que no concuerda con lo resuelto por el fabricante. Por estos hechos, se atribuye a la querellada infracción a lo arts. 20° letra c), y 23 de la Ley N° 19.496.

Demanda civil entablada en el primer otrosí de la presentación de fojas 5, fundada en los mismos hechos que aquellos esgrimidos respecto a la querrela infraccional y solicita se condene a la demandada al pago de la cantidad de \$916.990.- por concepto de daño emergente, consistente en la devolución del dinero pagado por el televisor más gastos de despacho.

Resolución de fs. 87 y siguientes que rechazó excepción de incompetencia deducida por la denunciada.

Presentación de fojas 16 de Falabella Retail S.A. donde contesta querrela infraccional y demanda civil manifestando, en resumen, que en primer término, niega todos los hechos de autos, señalando que corresponde a la actora acreditarlos conforme a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil y que al no existir prueba que las fallas provengan o sean imputables a ésta, no procede imputarle responsabilidad alguna en los hechos denunciados.

Comparendo de fs. 37 y siguientes, celebrado con la asistencia de la parte querellante y denunciante de doña Margarita Meza Pinto personalmente y la del habilitado de derecho, don Luis Zúñiga Palma en representación de la querellada y demandada FALABELLA RETAIL S.A., se llama a las partes a conciliación, la que no se produce; el proveedor requerido reitera contestación de querrela y demanda efectuada mediante minuta de fojas 16.

La parte querellante y demandante rinde prueba documental, adjuntando los siguientes antecedentes, que se tuvieron acompañados con citación:

1.- A fojas 1, fotocopia de boleta electrónica N° 55569493 de fecha 28 de abril de 2016, emitida por Falabella Retail S.A. por la compra de un televisor LCD 55 0 Samsung, por la cantidad de \$909.990.- más despacho por la cantidad de \$7.000.-

2.- A fojas 2, fotocopia de orden de servicio N° 4137125044 de fecha 08 de marzo de 2016 emitida por Samsung , donde consta ingreso de la TV por Garantía y respuesta del fabricante señalando que el panel está defectuoso y presenta líquido en su interior, por lo que no opera la garantía.

Stgo, a ..... de ...16. NOV. 2018.... 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo. 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

3.- A fojas 3, fotocopia de reclamo ingresado por doña Margarita Meza Pinto ante SERNAC, caso N° R2016M1063200 de fecha 13 de septiembre de 2016.

4.- A fojas 4, fotocopia de carta de fecha 16 de septiembre de 2016 remitida por Falabella Retail S.A. a SERNAC en respuesta del reclamo ingresado por la querellante.

5.- A fojas 19 y 20, copia de guía de despacho electrónica N° 33290400 de fecha 28 de abril de 2016 emitida por Falabella Retail S.A.

6.- A fojas 21 a 24, ambas inclusive, fotocopia de póliza de garantía Samsung.

7.- A fojas 25 a 30, ambas inclusive, fotocopia de póliza N° de propuesta 53958681 compra protegida full, cuyo asegurado es don Manuel Cornejo Carrasco, emitida por ACE Seguros S.A. a través de Seguros Falabella Corredores Ltda.

8.- A fojas 31, fotografía del televisor.

La parte querellada y demandada rinde prueba documental, adjuntando los siguientes documentos, los que se tuvieron acompañados, con citación contraria:

a.- A fojas 32, informe técnico emitido por Samsung, sin fecha, señalando que se rechaza la garantía por panel con líquido en su interior y fotografías del televisor la vuelta del documento.

b.- A fojas 33, impresión de boleta electrónica N° 55569493 de fecha 28 de abril de 2016, emitida por Falabella Retail S.A. por la compra de un televisor LCD 55 0 Samsung, por la cantidad de \$909.990.- más despacho por la cantidad de \$7.000.-

c.- A fojas 34 y 35, fotocopia de reclamo ingresado por doña Margarita Meza Pinto ante SERNAC, caso N° R2016M1063200 de fecha 13 de septiembre de 2016.

d.- A fojas 36, fotocopia de carta de fecha 16 de septiembre de 2016 remitida por Falabella Retail S.A. a SERNAC en respuesta del reclamo ingresado por la querellante.

Libelo de fs. 41 y siguientes de la parte denunciante en el cual formula observaciones a documentos acompañados por su contraria en el comparendo de la causa, las que el tribunal tuvo presente a fs. 58, sin perjuicio del valor probatorio que el tribunal asigne a los documentos.

Presentación de fojas 54 de la querellante y demandante, mediante la cual acompaña los siguientes documentos adicionales, los que el tribunal tuvo acompañados con citación, y que no fueron objetados:

i.- A fojas 46 a 51, ambas inclusive, fotocopia de póliza N° de propuesta 53958681 compra protegida full, cuyo asegurado es don Manuel Cornejo Carrasco, emitida por ACE Seguros S.A. a través de Seguros Falabella Corredores Ltda.

ii.- A fojas 52, fotocopia de estado de cuenta de tarjeta CMR cuya titular es doña Margarita Meza Pinto correspondiente al mes de abril de 2017.

Presentación de fojas 61 de la querellada y demandada, mediante la cual acompaña los siguientes documentos adicionales, los que a fs. 64 el tribunal tuvo por acompañados, con citación, y que no fueron objetados:

I.- A fojas 59, fotocopia de carta de fecha 16 de septiembre de 2016 remitida por Falabella Retail S.A. a SERNAC en respuesta del reclamo ingresado por la querellante.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

Stgo, a ..... de ..... 16 NOV 2018  
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC

p presente y visto. 67

II.- A fojas 60, fotocopia de informe técnico emitido por Samsung, sin fecha, señalando que se rechaza la garantía por panel con líquido en su interior y fotografías del televisor la vuelta del documento.

Resolución de fojas 65 que decreta autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

**A.- SOBRE LA ACCION INFRACCIONAL:**

1º) Que en el primer otrosí de fs. 5 doña **MARGARITA ISABEL MEZA PINTO**, dedujo querrela infraccional contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por Juan Luis Mingo Salazar, imputando a ésta infracción a lo arts. 20 letra c) y 23 de la Ley N° 19.496, con motivo de negarse aquélla a hacer efectiva la garantía por fallas presentadas a un mes de la compra de un televisor LCD marca Samsung de 55”.

2º) Que la querrellada ha alegado en su defensa que no existiendo prueba alguna de que el desperfecto sea de origen o por causa del proveedor, no corresponde atribuirle responsabilidad alguna, siendo carga probatoria de la actora dicha circunstancia.

3º) Que de lo expuesto por las partes y de documentos acompañados por los actores a fs. 1, 2, 19, 32 y 33; todos singularizados en la parte expositiva de esta sentencia y que son concordantes entre sí, se infiere que el día 28 de abril de 2016 doña María Isabel Meza Pinto compró un televisor LCD marca Samsung de 55” en tienda Falabella de calle Ahumada N° 165 de esta comuna, por la cantidad de \$683.980.-, precio que incluye despacho y cable HDMI; producto que presentó fallas que motivaron su ingreso al Servicio Técnico, donde se le informó que no se hará efectiva la garantía porque el televisor presentaba líquido en su interior.

4º) Que el informe técnico acompañado por la querrellada a fs. 32 y 60 señala como “diagnóstico” lo siguiente: *“Panel defectuoso, este contiene líquido en su interior, no cubre garantía”*, el cual es concordante con copia de “Orden de Servicio” acompañada por la actora a fs. 2; asimismo, la fotografía acompañada por la querrellada a fs. 31 muestra una mancha en el sector de la mitad derecha de la pantalla, todo lo cual evidencia que el televisor ingresó al servicio técnico del proveedor presentando un daño importante en su pantalla.

5º) Que de los documentos acompañados por la querellante a fojas 2 de autos, correspondiente a orden de servicio técnico y por la querrellada a fojas 32 y 60, correspondiente a informe técnico emitido por Samsung, no es posible advertir que se haya emitido un informe técnico con el rigor profesional que debe tener un proveedor, por cuanto se limita a señalar en cuanto al estado del producto ingresado a servicio técnico panel con líquido en su interior”, sin explicitar de qué líquido se trata, origen probable, si existe alguna constancia en el mismo televisor que dé cuenta de haber existido un mal uso de él por parte de la consumidora, u otros hechos o circunstancias que necesariamente deben ser precisadas para fundamentar el rechazo por parte del servicio técnico del proveedor a la cobertura de la garantía legal a la que tiene derecho el consumidor a otorgar la garantía a la que tiene derecho el consumidor, cuyo derecho a la información que le concede el art. 3º inciso 1º letra a) de la Ley N°

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV. 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

Stgo, a ..... de ..... 2018

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

16 NOV 2018

19.496, implica, entre muchos otros aspectos, conocer en forma veraz y oportuna los motivos de por qué se le niega el cumplimiento de lo pactado.

6º) Que de lo razonado precedentemente, queda establecido que el televisor objeto del juicio presentó una falla a los pocos días de ser comenzado a usar, que impide su uso normal, sin que conste en autos que tal falla se deba a caso fortuito o fuerza mayor ni a un hecho imputable a la consumidora, por lo que tal falla debe tenerse como propia del producto vendido, con lo cual surgieron para el consumidor los derechos consagrados en el art. 20 de la Ley N°19.496.

Cabe considerar que conforme a los principios del Derechos del Consumidor y principios generales del derecho, incumbe al proveedor acreditar la diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones, criterio concordante con el claro tenor literal del art. 1547 inciso 3º del Código Civil, que señala *“La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega”*, y con el art. 1698 del mismo cuerpo legal. Como consta en autos, la querellada en su breve defensa se limitó a negar los hechos y a afirmar que a la actora incumbía acreditar los hechos y obligaciones que atribuye a su parte, sin hacer alegaciones concretas sobre su diligencia ante la falla presentada por el producto, que le obligaba a recibir el producto en su servicio técnico y a emitir un informe fundado sobre la falla, al omitir el informe profesional que le es exigible, incurrió en incumplimiento de una obligación legal, como se señaló más arriba; a lo que se agrega que al negarse a la opción elegida por el consumidor de entregar un nuevo producto, incumple otra obligación, lo cual no ha justificado en la causa, es decir, la querellada no ha acreditado que razón legalmente aceptable la motivó a no respetar el derecho de opción del consumidor, no siendo razón aceptable un informe técnico que no cumple con el estándar profesional que la ley le exige

7º) Que, según lo razonado anteriormente, el consumidor ejerció su derecho a cambio del producto, que es uno de los tres que a su elección le concede el art. 20 de la Ley N° 19.496, en relación con el art. 21 de esta misma, lo que no fue aceptado por el proveedor querellado, de modo que al no haber respetado el derecho de opción del consumidor ante la falla del producto, la querellada ha incurrido en infracción dichas disposiciones, infracciones que ha perjudicado al demandante, al impedirle contar con un productos idóneo para el fin que naturalmente debe cumplir, por lo que será sancionada de la forma que se señala más adelante.

#### **B.- SOBRE LA ACCIÓN CIVIL:**

8º) Que el demandante en el primer otrosí de fs. 5 y siguientes pretende como única indemnización un daño emergente por la suma de \$ 916.990.-, que corresponden al valor del televisor adquirido, más los gastos de despacho.

9º) Que en cuanto a la acción civil propiamente tal, la demandada se limitó a alegar que *“se debe rechazar la acción civil toda vez que de acuerdo al art. 1698 del Código Civil la carga de la prueba la tiene el que alega la acción y el actor nada ha probado”*.

10º) Que de la prueba aportada por ambas partes, en particular la fotocopia de la misma boleta de venta acompañada por cada una de ellas a fs. 1 y 33, se infiere que el precio del televisor objeto de las acciones fue de \$ 909.900.-, suma que demanda la actora, y que al momento de comprarlo ésta adquirió también un cable HDMI por una valor de \$ 6.990 y se le sumó \$7.000.-

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, .....  
SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

16 NOV 2018  
Stgo, a ..... de ..... 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

Presente y ocho 68

por costo de "despacho", aplicándosele un descuento de \$240.000.-, quedando el valor final y total de la compra en \$ 683.980.

Atendido que la demandante compró un producto creyendo que estaba valorizado por el proveedor en \$ 909.900.-, cuestión que no resulta alterada por el descuento que aquél aplicó al total de las compras, y ante la falta de prueba para establecer otro valor al producto de que se trata, esta sentenciadora considera que debe estarse a la valoración que las partes hicieron del producto al momento de la compra, no siendo procedente perjudicar al consumidor con la forma en que el proveedor hace descuentos en sus ventas y tener como precio otro distinto al que el proveedor ofrece el producto, siendo su obligación respetar el precio al que ofrece el producto al igual que las condiciones de sus promociones de ventas, conforme a lo dispuesto en los arts. 12 de la Ley N° 19.496 y 1545 y 1546 del Código Civil.

De esta manera al estar contestes las partes en el precio de venta del producto, que asciende a \$ 909.900., no constando en autos antecedentes de que sea otro su valor en el mercado y costo de reposición de uno igual o equivalente para la demandante, y al estar el producto televisor defectuoso, que no se alcanzó a utilizar más de un mes, y que no sirve para el fin que le es propio, cual es transmitir imágenes y sonido de calidad, la demandante sufre un menoscabo patrimonial que debe ser indemnizado conforme a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra e) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, el que corresponde al valor del producto, por lo que el tribunal valorizará el daño patrimonial de la actora en el precio en el que le fue vendido el producto, esto es, la referida suma de \$ 909.900.- (novecientos nueve mil novecientos pesos) más \$7.000.- por el costo de flete que pago por recibirlo en su domicilio, lo que hace un total de \$ 916.900.-, suma que deberá ser pagada ejecutoriada que sea la sentencia y previa restitución del televisor adquirido ante ministro de fe del tribunal u otro, cuya forma de realización se determinará prudencialmente en la etapa de cumplimiento de esta sentencia.

Hace presente esta sentenciadora que el derecho de garantía establecido en los arts. 20 y 21 de la Ley N° 18.287, razona sobre la base de tres opciones: reparación del producto, cambio por uno nuevo y restitución del precio pagado por el consumidor, opciones a las que se encuentra obligado el proveedor al ser requerido por el consumidor; al incumplir el proveedor con su obligación según la opción elegida por el consumidor, surge para éste el derecho a reparación íntegra que le otorga el art. 3°, inciso 1° letra e) de la Ley N° 1 de modo que ésta debe acotarse al perjuicio real -que se pruebe en juicio- y no sólo al mero reembolso de los valores pagados, perjuicio que esta sentenciadora determinó, en este caso, corresponde al valor del producto acreditado en el proceso, conforme al objeto de la demanda.

11°) Que a fin de que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de esta sentencia y hasta el mes anterior a su pago efectivo, más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la sentencia quede ejecutoriada y hasta el pago efectivo y más las costas de la causa.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes y 1698 y siguientes del Código Civil, arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, art. 170 del Código de Procedimiento Civil, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, **SE RESUELVE:** *Stgo, a ..... de ..... 2.....*

Stgo, a ..... de ..... 16 NOV 2018 2.....  
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
16 NOV 2018  
SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

**UNO:** Que se acoge la querrela infraccional interpuesta por doña MARGARITA ISABEL MEZA PINTO y se condena a FALABELLA RETAIL S.A., representada por Juan Luis Mingo Salazar, al pago de una multa de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, equivalente en pesos al mes de su pago efectivo, como infractora del artículo 23 de la Ley N° 19.496.

**DOS:** Que se acoge la demanda interpuesta en el otrosí de fs. 5 y siguientes por doña MARGARITA ISABEL MEZA PINTO contra FALABELLA RETAIL S.A. y se condena a ésta a pagar a aquélla la suma de \$916.900.- (NOVECIENTOS DECISEIS MIL NOVECIENTOS PESOS) como indemnización de daños y perjuicios, la que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 11° de esta sentencia; previa restitución del televisor objeto de autos, cuya materialización se determinará en la etapa de cumplimiento de esta sentencia.

**TRES:** Que la querrelada y demandada deberá pagar las costas de la causa por haber resultado totalmente vencida

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria titular abogado.

COPIA CERTIFICADA N° 6623583 NOTIFICADA  
SECRETARIA DE FOLIOS Sed. Luis Cortes  
16 NOV 2017 DE

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo. 16 NOV 2018

SECRETARIA

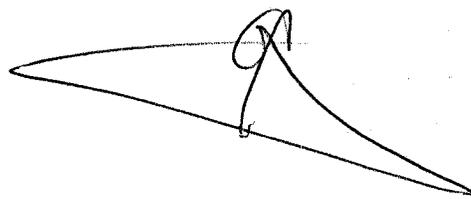
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

16 NOV 2018  
Stgo, a ..... de ..... 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC

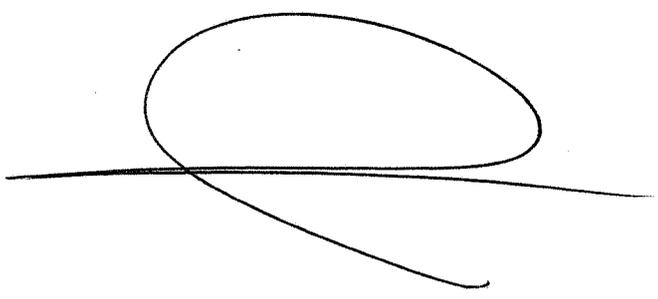
NOTIFICACION CERTIFICADA N° 6728095 NOTIFICACION  
CANTIDAD DE FOJAS 74 A Roberto Sepulveda  
Fecha A DE 14 MAR 2018 DE

NOTIFICACION CERTIFICADA N° 6728096 NOTIFICACION  
CANTIDAD DE FOJAS 74 A Luis Cortes  
Fecha A DE 14 MAR 2018 DE



Santiago a diez de abril de  
dos mil dieciocho

Certifico que las partes no han  
decurrido ni curso alguno contra la  
sentencia definitiva de auto dentro de  
los plazos legales, en que se encuentran  
tenidos.



COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
Stgo. 16 NOV 2018  
SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

16 NOV 2018  
Stgo, a ..... de ..... 2.....  
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC

