26P.

RECIBIDO
21 JUN 2019
SERNAC

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CHAÑARAL
www.munichanaral.cl

Chañaral Renace!

JUZGADO POLICIA LOCAL
CHAÑARAL

RECEPCION CORRESPONDENCIA	
FECHA	INGRESO
26 JUN. 2019	235.

ORD.: Nº 1116 /

ANT.: Causa Rol N° **1541-2017**.

MAT.: Remite sentencia.

CHAÑARAL, 12 JUN. 2019

DE : SR. JUEZ DE POLICIA LOCAL DE CHAÑARAL NO INHABILITADO
DN. MIGUEL CARRASCO CHOQUE

A : SEÑORES SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
SANTIAGO

Adjunto remito a Uds., copia autorizada de sentencia dictada por este Tribunal en la Causa Rol **N° 1541-2017**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, Cédula Nacional Identidad N° 77.261.280-K, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496.

Saluda atentamente a Uds.,

MIGUEL CARRASCO CHOQUE
JUEZ NO INHABILITADO

JUZGADO POLICIA LOCAL SECRETARIA CHAÑARAL

JUZGADO POLICIA LOCAL JUEZ CHAÑARAL

ANA PADILLA IBACACHE
SECRETARIA

MCCH/api.
c. c. Expediente
c. c. Archivo.

Casilla 2-A Celular Nº 971356157 Chañaral

92

EN CHAÑARAL, A VEINTISEIS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO.

VISTOS:

A **fs. 4** y siguientes, rola la denuncia deducida por doña JOCELYN VERÓNICA OGAZ TALAMILLA, R.U.N. 13.530.514-6, labores de casa, domiciliada en calle San Martín N° 528, casa 4, Chañaral, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por doña Natividad Oporto, ignora profesión u oficio, domiciliada en calle Maipú N° 109, Mall Plaza Copiapó.

Expone que el día 27 de marzo de 2017, compró a través de internet un televisor LED, marca LG VHD55VH6150, de 55 pulgadas, añade que al recepcionar el producto, éste no fue revisado y transcurrida una hora después, procedió a enchufarlo percatándose que el aludido televisor poseía la pantalla quebrada, alude además que dicha anomalía se advierte sólo al enchufarlo, razón por la cual inmediatamente se comunicó telefónicamente al servicio al cliente, a fin de informar respecto al producto con desperfecto, manifestándole personal del servicio que su guía se encontraba en ruta, y así transcurrieron varios días, con el objeto que le brindaran una respuesta satisfactoria, indica que el referido producto lo adquirió en la suma de $449.990, más envíos, refiere además que la denunciada le indicó que desde que enchufó el televisor, éste deja de tener la calidad de un producto nuevo, razón por la cual debía contactarse con el Servicio técnico. Alude que este servicio realizó una evaluación, informándole que la marca del televisor no cubre la garantía toda vez que el equipo estaba quebrado por un golpe. Finaliza señalando que bien pudo el producto haber sido dañado al momento del traslado. Expone en cuanto al derecho que han sido infraccionados los artículos 3 letra e), 12, 20 letra c), 21 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores.

93
noventa y tres

A **fs. 26 a 31**, rola contestación de la denuncia infraccional, presentada por la abogada Han Su Yin Wong, en representación de Falabella Retail S.A., negando todas las aseveraciones alegadas por la denunciante. Refiere que no es efectivo que su mandante sea responsable por los hechos expuestos en la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, asimismo señala que no le consta que el televisor adquirido por la consumidora con fecha 27 de marzo de 2017, haya sido entregado con la pantalla quebrada, y que al momento de hacerse entrega del producto, el cliente debe firmar una guía de despacho, con dicha circunstancia el consumidor declara haber recibido el producto a su entera satisfacción. Alude además que, en el caso de marras, la denunciante y demandante recibió conforme el producto por ella adquirido, por lo que si la pantalla estaba quebrada, esto se debe a un hecho imputable al consumidor y, al no ser falla de fábrica, no está cubierto por la garantía. Fundamenta que el informe de servicio técnico señala que el equipo está quebrado por un golpe y que ese desperfecto no está cubierto por la garantía.

Añade además que el régimen legal establecido en la Ley N° 19.496 radica en la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron adquiridos o contratados. Del mismo modo cita disposiciones legales que dicen relación con la materia, esto es, respecto al artículo 21 inciso 1° de la citada ley, el cual hace referencia que el ejercicio del derecho de garantía podrá hacerse efectivo, siempre que el producto no se hubiese deteriorado por hecho imputable al consumidor, lo que se traduce en una exoneración de la responsabilidad civil contractual del proveedor, la que se producirá normalmente cuando el consumidor no ha hecho uso del producto en la forma correcta, ni ha tenido en cuenta las advertencias e indicaciones ofrecidas por el proveedor.

En efecto, alude además que la carga probatoria le corresponde a la denunciante ya que ésta, al reclamar el supuesto perjuicio, afirma la existencia de una obligación para lo cual deberá acreditar que concurren los requisitos legales para que tenga lugar la responsabilidad alegada. Que, por otro lado, hace presente que el daño moral reclamado por la denunciante debe ser debidamente acreditado, según jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema. Finaliza señalando que la actora está claramente incurriendo en un abuso de derecho.

Asimismo, deduce demanda civil en contra de Falabella Retail S.A., representada para estos efectos por doña NATIVIDAD OPORTO, ya individualizada, fundada en los mismos antecedentes de hecho y derecho en que se sustenta la acción infraccional, solicitando se le condene a pagar la suma de $600.000.- por daño material y $600.000.- por daño moral.

A **fs. 13** se resuelven las acciones deducidas en el libelo de fs. 4, acogiéndose éstas a tramitación.

A **fs. 19** rola notificación personal de la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 4 y siguientes.

A **fs. 36** y siguientes rola audiencia de estilo decretada en autos con la asistencia de la denunciante y demandada civil y de la denunciada y demandada civil, rindiéndose la prueba documental y confesional que rola en autos.

A **fs. 43** se ordena traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que a **fs. 36** y siguientes rola audiencia de estilo decretada en autos con la asistencia de la denunciante y demandada

civil y de la denunciada y demandada civil, representada por la abogada doña Han Su Yin Wong Sarmiento.

La querellante y demandante ratifica su denuncia y demanda civil en el sentido antes señalado.

La querellada y demandada civil contesta la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando su total rechazo, señalando que la denunciante con fecha 27 de marzo de 2017 compró un televisor marca LG en la suma de $449.990, que si bien niega todas y cada una de las aseveraciones contenidas en el libelo, toda vez que no es responsable de los hechos atribuidos, refiere además que no le consta que el televisor adquirido por la denunciante haya sido entregado con la pantalla quebrada, indica que al momento de hacerse entrega de un producto, el cliente debe firmar una guía de despacho pues con ello el consumidor declara haber recibido el producto a su entera satisfacción, por lo que deduce que el denunciante recibió conforme el producto, *siendo un hecho imputable al consumidor, cuando éste no ha hecho uso del producto en la forma correcta, ni ha tenido en cuenta las advertencias e indicaciones ofrecidas por el proveedor*, señalando que no se dan los supuestos del artículo 20 de la Ley N° 19.496, en vista de existir una causal de exención de responsabilidad civil contractual; y que, al no ser falla de fábrica, tal hecho no está cubierto por la garantía, citando además diversas disposiciones legales.

SEGUNDO: Que, llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo y se recibió la causa a prueba, fijándose los hechos a probar.

TERCERO: Que, para acreditar sus aseveraciones, la querellante y demandante civil rindió prueba documental consistente en Carta de Respuesta de la empresa denunciada de fecha 8 de marzo de 2017, Guía de Despacho de entrega N° 54391874 de fecha 27 de marzo de 2017 y Correo electrónico de la empresa denunciada

de fecha 11 de marzo de 2017, que rolan a **fs. 2, 32 y 33** respectivamente, los que no fueron objetados por la contraria. A su turno, la denunciada rindió prueba confesional, al tenor de las posiciones acompañadas en pliego rolante a **fs. 35.**

CUARTO: Que, para una adecuada comprensión de este litigio, es indispensable señalar que, de acuerdo a los antecedentes que obran en autos, las declaraciones de los intervinientes y lo expuesto en los escritos de denuncia y demanda, contestación de la misma y prueba confesional, resultan aspectos no controvertidos los siguientes hechos: **1.-** Que con fecha 27 de marzo de 2017, la denunciante adquirió de la denunciada un Televisor LED, marca LG VHD 55VH6150 de 55 pulgadas, por un valor de $449.990. **2.-** Que la denunciante, una vez recepcionado el producto consistente en el televisor ya singularizado, firmó la guía de despacho, no revisándolo, el cual al cabo de una hora, al enchufar el equipo advierte que la pantalla se encuentra quebrada, y que dicha anomalía sólo puede ser advertida al encender el televisor. **3.-** Que la denunciante, al percatarse del desperfecto del televisor, realizó todas las gestiones tendientes para su reparación, las que resultaron infructuosas, por atribuirle la denunciada responsabilidad en los hechos materia de la denuncia.

QUINTO: Que en relación a los hechos denunciados cabe tener presente lo dispuesto en el **artículo 3°** de la Ley N° 19.496, en su letra e): "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: ...e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y...*"; asimismo debe tenerse presente lo señalado en el **artículo 12** del mismo cuerpo legal: "*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere*

97 noventa y siete

ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

Señala el **artículo 20** de la Ley N° 19.496 en su letra c): "*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, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad*".

El **artículo 21** de la Ley N° 19.496 en su inciso 3° dispone: "*Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.*"

Señala el **artículo 23** de la Ley N° 19.496: "*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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*"

Finalmente, no perderse de vista lo dispuesto en el **artículo 1.698** del Código Civil: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta.*"

SEXTO: Que una de las acepciones con las que la Real Academia Española define negligencia, es caracterizándola como "falta de cuidado". Siguiendo esta idea es oportuno mencionar que Andrés Bello, al calificar y definir los grados de culpa en el artículo 44

de nuestro Código Civil señala que la culpa leve es "la falta de aquella diligencia y cuidado (...)".

Esta definición no sólo nos permite corroborar que el artículo 23 de la Ley 19.496 –a juicio de un sector de la doctrina– establece un régimen de responsabilidad subjetiva para los proveedores; sino que además, nos permite concluir, a lo menos desde un punto de vista exegético, y relacionando el artículo 23 de la Ley N° 19.496 con el artículo 44 del Código Civil, que la negligencia del proveedor es asimilable al concepto de culpa leve definido en este último.

Siendo necesario que el menoscabo sufrido por la consumidora vaya acompañado de un actuar negligente de parte del proveedor, se espera de estas personas un grado de conocimiento y de responsabilidad sobre el producto o servicio, propio de alguien que ha participado en su proceso productivo, o que a lo menos tiene las nociones básicas sobre éste, que le permitan comercializarlo. Esto guarda estrecha relación con el deber de profesionalidad del proveedor entendiéndolo como aquel derivado de la habitualidad con que ejerce su giro comercial, y la pericia o experticia que representa en cada caso.

Ese estándar de profesionalidad aplicable a todas las actividades que el proveedor realice se traduce en un deber de cuidado en las actividades que desarrolla, al tenor del artículo 1° N° 2 de la Ley N° 19.496, *por las que se cobre precio o tarifa*; deber de cuidado que es propio de los contratos onerosos, pues estos tienen por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno a beneficio del otro; y además de los contratos conmutativos pues las partes antes de contratar pueden establecer cuáles quieren que sean los resultados que les reportará la compra del bien o servicio, por tanto, en la etapa precontractual podrán plantear el estándar de calidad exigido al producto y al bien y, consecuentemente con ello, el nivel de

responsabilidad al que se obliga el proveedor y los casos en que éste infringirá la ley.

SÉPTIMO: En el caso a sometido a conocimiento de este Tribunal, se concluye que se trató de una prestación de servicios de mala calidad a nivel general, ya que no se respetó el derecho a opción de la consumidora pese a existir una garantía vigente sobre el producto, y también porque el servicio técnico denegó el requerimiento de la denunciada *al advertir que existió un inadecuado uso de producto por parte del usuario*; a pesar que las garantías legales y beneficios ofrecidos por el propio fabricante permitían *cambiarlo de inmediato si el producto no tuviera las características técnicas informadas, si llegó dañado o incompleto*; según información proporcionada por la demandada Falabella Retail S.A. en la sección Servicio al Cliente, documentación que rola a **fs. 2 y 3.** O sea, estamos ante un caso de vulneración por partida doble: del derecho de la consumidora a recibir un

producto –y además a recibir un servicio– de calidad.

En efecto, la denunciante intenta hacer uso del derecho legal de garantía, el cual le fue negado por la denunciada argumentando que, al momento de hacerse entrega de un producto, el cliente debe firmar una guía de despacho considerando que, con ello, el cliente recibió a su entera satisfacción el producto, dando por establecida dicha circunstancia y que tal hecho es imputable al cliente, y que al no ser falla de fábrica, no está cubierto por la garantía, refuerza además tal hecho con el informe del servicio técnico, el cual refiere que el equipo está *quebrado por un golpe* y que tal desperfecto no es cubierto por la garantía; olvidando que, al tenor de lo señalado en el artículo 1.698 del Código Civil, dichas afirmaciones deben probarse por quien las alega, no advirtiéndose en las pruebas allegadas por la denunciada la debida acreditación de lo aseverado por ésta en su contestación; al contrario, inclusive refuerza las alegaciones de la denunciante.

POLICIA LOCAL CHAÑARAL

100

Por consiguiente, la denunciada al pretender –por el solo hecho de firmar la consumidora la guía de despacho– privarla del derecho legal de garantía, dicha circunstancia resulta improcedente, máxime si tal derecho le asiste al consumidor, pues tal razón no constituye impedimento para imposibilitarle su ejercicio.

Así, plantear que el proveedor pueda limitar su responsabilidad o eximirse de ella, contraría la intención del legislador cuyo su principio central es precisamente "*ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores*"; es posible señalar que la mayor parte de la jurisprudencia no ha aceptado ninguna excusa de los proveedores en pos de limitar o eximirse de responsabilidad, ya que éstos deben responder casi en la totalidad de los casos, salvo opinión en contrario de una minoría en la jurisprudencia.

OCTAVO: Que, en el caso en disputa, la denunciante al poner en conocimiento de la denunciada la deficiencia y desperfecto del televisor, agota todas y cada una de las instancias que la franquea la ley, al haber dado aviso a la brevedad a la denunciada y haber hecho uso del requerimiento al servicio técnico; omitiéndose en cambio, por la denunciada el deber de profesionalidad y cuidado que le asiste como proveedor, denegando el ejercicio del derecho que le confiere la ley a la denunciante y no acreditando la causal de exoneración de responsabilidad civil contractual invocada y que achaca a la denunciante, tendiendo precisamente las pruebas rendidas en el juicio a probar los hechos consignados en la denuncia, referentes a la calidad del referido bien, al tenor del artículo 23 de la Ley N° 19.496.

NOVENO: Asimismo, cabe consignar las gestiones realizadas por la denunciante, concernientes al ejercicio del derecho legal de garantía, teniendo en cuenta que el servicio técnico de la marca del televisor en cuestión, refiere que *el equipo quebrado por golpe*, no es apto para el uso al que está destinado; elemento que es requisito para optar a las alternativas que entrega para ello el artículo 20 de la Ley N°

señalando se le absuelva de toda responsabilidad en los hechos imputados, con costas.

DUODÉCIMO: Cabe señalar que, de los antecedentes del proceso se logra advertir que la demandada con su accionar efectivamente causó un daño material a la demandante, al haber vendido un producto que no resulta enteramente apto para el uso que su naturaleza, calidad y condición de producto nuevo hacen exigible, a consecuencia del deber de cuidado y profesionalidad exigible a todo proveedor.

Por consiguiente, el daño material se traduce en el perjuicio efectivamente causado a la demandante, toda vez que ésta adquirió un televisor en las circunstancias descritas precedentemente, cuyo monto es la suma de $449.990.- y por el cual le fue denegado el derecho a su garantía, en razón de daño material, el que no ha sido controvertido por la demandada, motivo por el cual el aludido concepto debe tenerse por reconocido y admitido por esta última, máxime si no fue discutido.

DÉCIMO TERCERO: En cuanto al daño moral reclamado, este concepto debe ser rechazado, toda vez que la demandante no rindió probanza alguna en torno a acreditarlo debidamente, razón por la cual dicha reclamación no podrá prosperar.

Por estas consideraciones y visto lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 20 letra c), 21, 23, 50 letras a), b) y c) de la Ley N° 19.496, y artículos 14 de la Ley N° 18.287; y 1° de la Ley N° 15.231.

SE RESUELVE:

a) Que se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 4 y siguientes, y se CONDENA a Falabella Retail S.A., a pagar una multa equivalente a 20 U.T.M., por ser autora de infracción de lo dispuesto en los artículos 20 y 23 de la Ley N° 19.496.

LICIA LOCAL ★ CHAÑARAL ★

103/tr
cuanto

b) Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida a fs. 4 y siguientes en contra de Falabella Retail S.A., sólo en cuanto al daño material, ascendente a la suma de $449.990, más los intereses corrientes para operaciones no reajustables que devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

c) No se condena en costas a la denunciada y demandante civil por no haber sido totalmente vencida.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra de la representante legal señalada, por el término legal si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por la vía de sustitución y apremio.

Anótese, notifíquese y en su oportunidad archívese.

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 N° 19.496.

ROL Nº 1541-2017.-

RESOLVIÓ DON MIGUEL CARRASCO CHOQUE, JUEZ NO INHABILITADO, AUTORIZÓ DOÑA ANA PADILLA IBACACHE, SECRETARIA.