

**CUARTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
SANTIAGO**

ROL 3.826- 5- 2018.

Santiago, veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Querella de lo principal de fs. 19 y siguientes, deducida por Estelle Lachavanne, ingeniero comercial, quien actúa en representación de ALD Automotive Ltda., RUT N° 76.409.056-K, ambos domiciliados en Avenida del Valle N° 524, oficina 603, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, en contra Falabella Retail S.A., RUT N° 77.261.280-K, representado por Juan Luis Mingo Salazar y Andrés Salvestrini Balmaceda, se ignora profesión, todos domiciliados en Manuel Rodríguez Norte N° 730, comuna de Santiago, Región Metropolitana, fundada en suma, en que el día 24 de noviembre de 2017, la compañía por intermedio del trabajador Daniel Emilio Soto Ubilla, procedió a la compra de un televisor, solicitando el despacho a la oficina de ALD Automotive Ltda. a través de la página www.falabella.com/falabella-cl, al momento de efectuar la compra, el trabajador debió ingresar su RUT debido a que la página web no aceptó el RUT de la empresa para completar los datos requeridos, el producto fue un televisor LED marca Samsung modelo UN75MU6100AI, cuyo valor ascendió a la suma de \$1.599.990, más el monto del despacho, correspondiente a \$7.490, dando un total de \$1.607.480.- siendo despachado el 27 de noviembre y recibido en las dependencias de la empresa; como el equipo no se instalaría inmediatamente fue recibido en su caja y se mantuvo cerrado con los embalajes originales; el televisor se mantuvo guardado hasta el día 20 de diciembre, fecha en que la empresa contó con espacio para su instalación, una vez abierta la caja y encendido el televisor, se pudo apreciar que éste presentaba daños en su pantalla, se reitera que cuando se recibió no se abrió al momento de su recepción, ya que sería absurdo presumir su mal estado. En un primer momento se contactó vía telefónica a ejecutivos y supervisores de la empresa, los que no dieron solución en torno al cambio del producto. Posteriormente, el 21 de diciembre se presentó reclamo escrito vía correo electrónico y el respectivo reclamo ante el SERNAC a través del Formulario Único de Atención, caso N° R 2017W1918811, en él se expusieron los hechos relatados, solicitando el cambio del producto pro uno sin defectos, respondiendo el reclamo el 2 de enero de 2018, Falabella indica que no es posible acoger el requerimiento consistente en el cambio y devolución del producto, transcribiendo parte de la respuesta de la empresa en que se indica que tratándose de TV es condición para el cambio que los productos "...no hayan sido abiertos y que conserven su sellado y embalaje original...", agrega que este razonamiento es ilógico, pues para poder hacer efectiva la garantía es necesario que el producto no sea abierto y en este caso, como se puede verificar que esté en perfectas condiciones; en cuanto al derecho se imputa al querellado infracciones a los artículos 20 letras c) y f) y 12 por no respetar la opción que tiene el consumidor, junto con la indemnización por los daños producidos, a la reparación gratuita del bien, previa restitución; su reposición o la devolución de la cantidad pagada; y los términos del contrato, ambos de la Ley 19.496, sobre protección a los derechos del consumidor, solicita que su acción sea acogida y que se imponga a la querellada el máximo de las multas que el Art. 24 de la Ley 19.496 establece por las infracciones cometidas, con costas.

Asimismo, en el primer otrosí del libelo de fs. 19 y siguientes, la querellante Estelle Lachavanne ya singularizada, actuando también en representación de ALD Automotive Ltda., deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del mismo proveedor Falabella Retail S.A., fundada en los mismos hechos que aquellos esgrimidos respecto a la acción infraccional, los que da por enteramente reproducidos; y solicita se condene a la demandada al pago de la cantidad de \$2.200.000.- por concepto de daño moral, el que hace consistir en el valor del producto defectuoso (\$1.607.480.-) más los gastos de las gestiones realizadas y asesoría legal requerida. Concluye solicitando al Tribunal se acoja la demanda civil y se condene al proveedor al pago de la cantidad de \$2.200.000.- o la suma que esta juez considere conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas del juicio.

Acta de comparendo de conciliación contestación y prueba de fs. 34, celebrado con la asistencia de la parte querellante de ALD Automotive Ltda., representada por la habilitada de derecho, doña Macarena Vera Machuca, y de la querellada y demandada Falabella Retail S.A., representada por su abogado, don Cristian Moya Gonzales, en el que las partes solicitan la suspensión del comparendo por encontrarse en vías de avenimiento.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

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

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

Acta de continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fs. 44, celebrado con la asistencia de la parte querellante y demandante de ALD Automotive Ltda., representada por la habilitada de derecho, doña Macarena Vera Machuca, y de la querellada y demandada Falabella Retail S.A., representada por su abogado, don José Luis Godoy Ulloa. La parte querellada y demandada contesta las acciones interpuestas mediante minuta escrita de fs. 35 y siguientes, la que se tiene como parte integrante del comparendo y que en lo principal opone excepción de incompetencia absoluta, señalando que el Tribunal competente para conocer pleitos suscitados entre dos personas jurídicas, como es el caso de autos, es el Juzgado de Letras en lo Civil en atención a que de conformidad a lo dispuesto en la ley 20.416, la ley de protección a los derechos de los consumidores sólo resulta aplicable respecto de las micro y pequeñas y sus proveedores; luego, en el primer otrosí contesta las acciones interpuestas, solicitando el rechazo de ambas, manifestando que el televisor objeto del pleito fue entregado sin daños en la pantalla y que al momento de la entrega el cliente debe firmar una guía de despacho, con lo que declara que recibe el producto a entera satisfacción, tal y como aconteció en este caso, por lo que si la pantalla estaba quebrada se debe a hecho imputable al consumidor y al no ser falla de fábrica no está cubierta por la garantía, haciendo presente que los reclamos del cliente fueron efectuados a casi un mes de efectuada la compra, lo que hace dudosa su historia, agregando que el producto fue usado y se encuentra sin sellos envoltorios, por lo que no cabe aplicar las políticas de devolución que la empresa publicita en su página web; en adición a lo anterior, alega que la querellante y demandante carece de legitimación activa para ejercer la acción indemnizatoria objeto de autos, puesto que el comprador del producto es una persona distinta a la del actor; agrega que respecto a la garantía legal establecida en los artículos 19, 20 y 21 de la Ley N° 19.496, ésta radica en la obligación de los proveedores a responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los cuales fueron adquiridos, pudiendo hacerse efectiva, en primer término, en caso que el producto no sea deteriorado por hecho imputable al consumidor, situación que es una verdadera exoneración de responsabilidad civil contractual del proveedor, ya que no se trata de una garantía a todo evento o sin expresión de causa, debiendo concurrir para su ejercicio, alguna de las causales establecidas en el art. 20 de la norma en análisis y que corresponde a la actora el acreditar la efectividad de los hechos denunciados. Respecto a la demanda civil, señala que, igualmente, corresponde a la actora acreditar la existencia y entidad de los daños alegados, puesto que éstos sólo se pueden presumir en situaciones excepcionales o en el caso establecido en el art. 1.559 del Código Civil, lo que no ocurre en autos.

El Tribunal confiere traslado de la excepción de incompetencia opuesta por la querellada, el que es evacuado en audiencia por la querellante, quien manifiesta que de acuerdo al Art. 1° de la Ley N° 19.496 es posible considerar a ALD Automotive Ltda. como destinatario final del producto que se adquirió en Falabella en consideración a que éste iba a ser utilizado en las oficinas de la empresa y que se debió ingresar el RUT de una persona natural porque el sistema no permitía el de una persona jurídica, siendo la adquisición del producto necesaria para el desarrollo de las actividades del giro de la empresa, por lo que se solicita el rechazo de la excepción de incompetencia planteada. La resolución del incidente queda para una oportunidad posterior.

Las partes son llamadas a conciliación, la que no se produce.

La parte querellante y demandante rinde prueba documental agregando los siguientes antecedentes con citación, los que son objetados por la contraria en audiencia, en atención a que se trata de simples fotocopias y documentos digitales, de los que no constan ni su integridad ni autenticidad:

1.- A fs. 1 a 5, escritura pública de mandato especial de ALD Automotive Limitada a Lachavanne, Estelle y otros, otorgada en la Notaría de Santiago de doña Nancy de la Fuente Hernández.

2.- A fs. 5, fotocopia de cédula de identidad de Estelle Lachavanne.

3.- A fs. 7, fotocopia de factura electrónica N° 2640211 emitida por Falabella Retail S.A., RUT N° 77.261.280-K a ALD Automotive Limitada, por la compra de un televisor LED Samsung UN75MU6100 por un valor de \$1.599.990.- más un costo de despacho de \$ 7.490.- por un total de \$1.607.480.-

4.- A fs. 8 y 9, impresión de página web de Falabella, sección Servicio al Cliente, correspondiente a políticas de cambios y devoluciones.

5.- A fs. 10, fotocopia de guía de despacho electrónica N° 61495339, emitida por Falabella Retail S.A. con 26 de noviembre de 2017, por despacho de televisor LED Samsung UN75MU6100, a nombre de Daniel Soto, en domicilio de Avda. del Valle Sur N° 524, of. 403, comuna de Huechuraba.

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

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

2

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV. 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

**CUARTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
SANTIAGO**

ROL 3.826- 5- 2018.

6.- A fs. 11, fotocopia de Formulario Único de Atención de Público N° caso R2017W1918811, correspondiente a reclamo interpuesto ante SERNAC por don Daniel Emilio Soto Ubilla en contra de Falabelle Retail S.A.

7.- A fs. 12, fotocopia de comunicación remitida por SERNAC, a Falabella Retail S.A. confirmando traslado del reclamo.

8.- A fs. 13, fotocopia de respuesta de Falabella.com a SERNAC, de fecha 2 de enero de 2018, con motivo del reclamo R2017W1918811.

9.- A fs. 14, fotocopia de cédula de identidad de don José Francisco Sepúlveda Ramírez.

10.- A fs. 15, fotocopia de certificado de título de abogado de don José Francisco Sepúlveda Ramírez, emitido por la Corte Suprema.

11.- A fs. 16, fotocopia de cédula de identidad de don Diego Riquelme Ruiz.

12.- A fs. 17, fotocopia de certificado de título de abogado de don Diego Riquelme Ruiz.

13.- A fs. 18, fotocopia de certificado de cumplimiento curricular de Macarena Alfonsina Vera Machuca, de 21 de mayo de 2017.

14.- A fs. 39, fotografía de televisor Led Marca Samsung, encendido.

La parte demandada, rinde prueba documental, adjuntando a los autos documento de fs. 40 a 43, correspondiente a informe técnico realizado por Victornic con fecha 04 de junio de 2018, el que se tiene por acompañado con citación y no es objetado por la contraria.

La querellante y demandante rinde prueba testimonial y presenta a los siguientes testigos:

1.- Don Daniel Emilio Soto Ubilla, cédula de identidad N° 16.942.809-3, ingeniero en informática, domiciliado en Jofré N° 338, departamento 204, comuna de Santiago, quien es debidamente juramentado y a su respecto se dedujo la inhabilidad contenida en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, pues ser trabajador dependiente de la parte que solicita su testimonio; expone, en síntesis, que declara por el caso del televisor dañado de Falabella, que fue comprado en línea por él el día 24 de noviembre de 2017 y que llegó a la empresa el 27 del mismo mes, pero no se abrió de inmediato, sino que al mes siguiente, el 20 de diciembre, ya que no había espacio para instalarlo, y que ese día lo abrió en compañía de los trabajadores que habilitaron el espacio para su instalación; una vez instalado y al encenderlo se dio cuenta del daño que tenía el televisor, pues presentaba un golpe en la esquina superior izquierda; inmediatamente se contactó vía correo y telefónicamente con Falabella, quienes le indicaron que iría un técnico de Samsung, a los tres días habló con el técnico, quien le expresó que si era un golpe que tenía el televisor, él no tenía nada que hacer y que tenía que conversar con Falabella; después ésta le respondió que no se hacían responsables porque el producto cuando se entrega tenía que ser revisado antes de firmar la guía de despacho; agrega que el televisor se encuentra guardado en la empresa, que el día que se recibió el televisor él no estaba, y lo recibió Mónica Miranda, que él realizó la compra por internet y el pago se hizo por la empresa, que él dio su RUT, ya que la cuenta para hacer la compra en el sitio WEB requiere un RUT por lo que dio el suyo. Repreguntado si las personas que llevaron el televisor le dijeron que tenía que abrir el producto al recibirlo, responde que "no podría decir, porque no le consta, si a las personas que lo recibieron le manifestaron esto", repreguntado sobre si Falabella ofreció ayuda, expresa que sólo rechazó cualquier cambio debido a las políticas de la empresa y que se adherían mucha a sus políticas para rechazar el cambio. Contrainterrogado si sabe en qué lugar quedó el televisor una vez recepcionado por la empresa, responde que en una bodega a la que solo tiene acceso Mónica Miranda y él; respecto del lugar definitivo responde que quedó instalado en la sala de reuniones, que el traslado desde la bodega al nuevo sitio lo realizó él en compañía de otra persona por el tamaño del televisor, que el televisor quedó guardado en posición vertical con las flechas que indican posición hacia arriba en la caja, que entraba a la bodega una vez a la semana y en ese lugar habían otros dos televisores guardados en cajas y en la misma posición.

2.- Doña Mónica Alejandra Miranda Acuña, cédula de identidad N° 25.550.767-2, asistente comercial, domiciliada en Santo Domingo N° 1364, departamento 2503, comuna de Santiago, quien es debidamente juramentada y respecto de la cual se deduce la inhabilidad establecida en el Art. 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, por ser dependiente de la persona que la presenta, y expone que viene a declarar por la falla

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

3

Stgo, a de 2018

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

del televisor que compró a la empresa a Falabella el 24 de noviembre de 2017, que la compra la realizó Daniel Soto, le parece que lo hizo por internet, pero no está segura, no sabe la marca del televisor; lo recibió el día 27 de noviembre y las personas que llevaron el televisor le entregaron la factura, la que firmó y nada le dijeron; como el televisor era tan grande, esas personas la dejaron en la oficina del área comercial, en un espacio que había y se fueron; le parece que como el 20 de diciembre se abrió la caja y ahí se dio cuenta que estaba partido el televisor, no sabe quién abrió la caja para sacar el televisor, cuando lo prendieron se vio que estaba partido, no recuerda si en el centro o en el costado; ella no estaba presente cuando se abrió la caja para sacar el televisor, pero sí cuando lo instalaron en la pared y lo encendieron. Repreguntada si ella manipuló el televisor antes de instalarlo, responde que no; repreguntada si las personas que entregaron el producto le solicitaron abrir el producto y verificar el estado en que se encontraba, no añade nuevos antecedentes; contrainterrogada respecto si el lugar en que se guardó el televisor una vez recepcionado es el mismo donde en definitiva se abrió el embalaje de éste y se instaló el televisor, responde que no; en cuanto a qué distancia queda el lugar donde estaba guardado el televisor del lugar donde en definitiva se instaló, responde que no sabe a qué distancia, pero se instaló en una sala de reunión, en el área comercial; dichas áreas están separadas por un espacio; consultada si al lugar donde estaba guardado el televisor tenía acceso solamente ella o más personas, responde que esa área donde quedó el televisor es de libre acceso, pero no es de tránsito habitual, no está delimitada.

En la misma audiencia, la parte demandante solicita la absolución de posiciones de doña Estelle Lachavanne, diligencia de la cual se desiste a fs. 51.

Resolución de fs. 55 que dispuso los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

A.- Sobre la incompetencia absoluta:

1º) Que la querellada y demandada opuso excepción de incompetencia absoluta, fundada en que el tribunal competente para conocer demandas entre personas jurídicas como las de este pleito es un Juzgado de Letras en lo Civil y no un Juzgado de Policía Local; pues de conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 20.416 ésta es aplicable sólo respecto de las micro y pequeñas empresas y sus proveedores. Respondiendo el traslado respectivo, la querellante expresó que de acuerdo al Art. 1º de la Ley N° 19.496 es posible considerar a ALD Automotive Ltda. como destinatario final del producto que se adquirió en Falabella en consideración a que éste iba a ser utilizado en las oficinas de la empresa y que se debió ingresar el RUT de una persona natural porque el sistema no permitía el de una persona jurídica y la adquisición del producto es necesario para el desarrollo de las actividades del giro de la empresa, por lo que se solicita el rechazo de la excepción de incompetencia planteada.

2º) Que la querellante y demandante, funda sus acciones directamente en la Ley N° 19.496, sin mencionar la Ley N° 20.416; la querellada alega en su excepción que dicha persona jurídica no tienen la calidad de consumidor frente a ella, ya que también es un proveedor, y que, además no es una pequeña o mediana empresa. De lo dicho, se infiere que la eventual aplicación de la Ley N° 20.416 a los hechos de autos surge de la referencia que hace a ésta la defensa de la querellada y no por ser un fundamento de Derecho de la actora, quien en el relato de sus acciones no alude de modo alguno a dicha Ley y se refieren solamente a conceptos y normas de la Ley N° 19.496, siendo relevante hacer presente que el número 2 del artículo nueve señalado dispone: "*Normas Aplicables. Serán aplicables a los actos y contratos celebrados entre micro o pequeñas empresas y sus proveedores, las normas establecidas en favor de los consumidores por la ley N° 19.496 en los párrafos 1º, 3º, 4º y 5º del Título II, y en los párrafos 1º, 2º, 3º y 4º del Título III o, a opción de las primeras, las demás disposiciones aplicables entre partes. En ningún caso serán aplicables las normas relativas al rol del Servicio Nacional del Consumidor. La aplicación de las disposiciones señaladas precedentemente será irrenunciable anticipadamente por parte de las micro y pequeñas empresas*", resultando claro el tenor de dicha disposición en cuanto a que es la micro o pequeña empresa la que elige si aplica a los contratos con sus proveedores el estatuto de la Ley N° 19.496 o bien, si aplica las disposiciones distintas de esa Ley que regulan su relación con su contraparte proveedora. De esta manera, no habiendo invocado la actora la Ley N° 20.416 y al referirse el relato de sus acciones solamente a la Ley N° 19.496, el tribunal resolverá la excepción de incompetencia en relación con la Ley N° 19.496.

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

4

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

Observa esta sentenciadora que el tribunal no puede aplicar a los hechos de autos un marco jurídico distinto al invocado por la empresa actora, ya que hacerlo afectaría el derecho a defensa de la querellada al alterar el objeto del juicio, si bien el tribunal no está vinculado estrictamente por el Derecho que invocan las partes, no puede sustraerse de él alterando el objeto de las acciones ejercidas y quebrantando la racionalidad que impone el debido proceso.

3º) Que para determinar si procede o no la aplicación de la Ley N° 19.496 a la relación que vinculaban a la empresa querellante con la querellada y, con ello, la competencia de este Juzgado de Policía Local, corresponde determinar si aquella tiene la calidad de consumidor respecto de la segunda, por cuanto no hay discusión entre las partes que el Falabella Retail actúa como proveedor en la relación que los vincula. Así, con el fin de establecer si la empresa querellante es consumidor, debemos analizar el alcance del N° 1 del art. 1º de la Ley N° 19.496, que define "*Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores*", y del N° 2.- que señala que son "*Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.*" Del concepto de consumidor se advierte que su núcleo se encuentra en la característica de ser persona receptora como destinatario final de bienes y servicios, los cuales quedan en su poder o los utiliza en beneficio propio o de personas relacionadas, sin incorporarlos al proceso productivo que pueda desarrollar como eventual proveedor de servicios, lo que lleva a establecer si la empresa actora era receptora como destinatario final del producto comprado a la querellada; pues bien, en la especie no se ha acreditado que lo adquirido por la querellante sea utilizado por ésta directamente en la prestación de los servicios que desarrolla, a lo que se agrega que el televisor en cuestión es una especie que por su naturaleza no cabe tenerlo como insumo habitual de algún servicio, razón por la cual el tribunal concluye que corresponde tener a la actora como usuaria o destinataria final de dicho producto, por lo que tiene la calidad de consumidor frente a la querellada, de modo que le es aplicable la Ley N° 19.496, cuyo art. 50 A otorga competencia a los Juzgados de Policía Local para conocer de las acciones correspondientes, por todo cual será rechazada la excepción de incompetencia absoluta, sin costas por considerar estimar el tribunal que la querellada tuvo motivos plausibles para oponerla.

B.- Sobre la inhabilidad de los testigos:

4º) Que la parte querellada y demandada ha alegado tacha respecto de los dos testigos de su contraria, Daniel Emilio Soto Ubilla y Mónica Alejandra Miranda Acuña por afectarles la causal del Art. 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, por tener cada uno la calidad de trabajador dependiente de la parte que lo presenta. La norma citada establece que "*Son también inhábiles para declarar: 5º. Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio;*"

Al respecto, se debe señalar que la circunstancia de estar sometida la decisión jurisdiccional de este Tribunal a las reglas de la sana crítica como forma de valoración de la prueba y que, ante él son admisibles toda clase de antecedentes probatorios, conforme a lo dispuesto en los arts. 14 y 16 de Ley N° 18.287, se desprende claramente que en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se le presenten conforme a la sana crítica. A lo anterior se agrega que los principios procesales actualmente vigentes en el país e incorporados por las últimas reformas a procedimientos aplicables en distintos tipos de tribunales, no se considera las causales de tacha como motivos necesarios y suficientes para inhabilitar a un testigo.

Por todo ello, la mera circunstancia de afectar objetivamente a un testigo alguna causal de inhabilidad de las que señala el Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, no obsta a su admisibilidad como testigo cuando sus dichos resultan justificadamente verosímiles y concordantes con otros antecedentes del proceso, mostrando, además, garantías de imparcialidad; por lo que para esta sentenciadora la tacha es inadmisibile en los procedimientos de la especie, sin perjuicio del análisis que debe hacer el juez de cada testimonio según las reglas de la sana crítica.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo,16 NOV. 2018.....

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

5

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

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

En el presente caso, si bien es posible sostener que ambos testigos tienen la calidad de trabajadores dependientes de la parte que los presenta, se trata de personas que estuvieron en situación de conocer personalmente los hechos y que no han dado indicios de carecer de la imparcialidad necesaria para ser admitidos como testigos, independientemente de la fuerza probatoria de sus dichos, por lo que las tachas en su contra, serán rechazadas, sin perjuicio del valor que este tribunal les asigne a sus declaraciones.

C.- Sobre la objeción documental.

5º) Que, en cuanto a la objeción documental efectuada por la querellada y demandada a fojas 45, en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, al igual que lo razonado en el considerando precedente, conforme a lo dispuesto en los arts. 14 y 16 de Ley N° 18.287, se desprende claramente que en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, en particular el Art. 346 del Código de Procedimiento Civil, relativo a los instrumentos privados, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se le presenten conforme a la sana crítica; por todo lo anterior serán considerada inadmisibles la objeción de prueba documental efectuada por la querellada y demandada, ello sin perjuicio del valor probatorio que, conforme a las reglas de la sana crítica, asigne esta sentenciadora a los documentos acompañados por la querellante y demandante en autos, en relación con lo pertinentes, graves y conexos que resulten dichos antecedentes entre sí y con otros del proceso, en relación con los hechos puestos en conocimiento de este Tribunal.

D.- Sobre el fondo de las acciones interpuestas.

6º) Que la acción contravencional es de carácter particular, pues ella consiste en la querella que efectuó ante este tribunal doña Estelle Lachavanne, actuando en representación de Ald Automotive Limitada en su calidad de consumidora, en contra de Falabella Retail S.A., a fin de dar cuenta de los hechos que detalla en su libelo y le atribuye la infracción a los artículos 12 y 20 letras c) y f) de la Ley N° 19.496, en cuanto considera que con la negativa del ésta a devolver el monto pagado como precio o acceder al cambio del producto que considera defectuoso, se produjo en un incumplimiento de las condiciones pactadas y la infracción a la garantía legal.

7º) Que respecto de la breve alegación que hace la defensa referida a que la querellante no tendría legitimidad activa para deducir la acción de autos por no ser la compradora del mueble, cabe observar que el usuario de un portal de Internet no necesariamente es el comprador del producto en el contrato de compraventa que se celebra a través de ese medio electrónico, el cual permite el uso de medios de pago distintos a los que posea ese usuario; por otra parte, la legitimidad para accionar como consumidor no solo emana de ser comprador del producto, sino también destinatario final del mismo, ello de acuerdo con la definición de consumidor que entrega el N° 1 del at 1° de la Ley N° 19.496; finalmente, en la especie, de la observación del documento acompañado a fs. 7, correspondiente a de factura de compra emitida a nombre de ALD Automotive Ltda. con fecha 24 de noviembre de 2017, donde se señala como domicilio de ésta el de Av. Del Valle N° 524 dp. 403, Huechuraba, Santiago y el adjunto a fs. 10, consistente en fotocopia de guía de despacho, donde se establece como lugar de despacho el mismo domicilio, se infiere que el comprador y destinatario del televisor objeto de las acciones de autos fue ALD Automotive Ltda., de manera que, siendo la querellada la vendedora del producto, dicha empresa es un consumidor frente a ésta, correspondiéndole todos los derechos que la ley les reconoce a los consumidores y, con ello, el derecho a accionar judicialmente frente a su vulneración, incluyendo el derecho a demandar la reparación de los perjuicios, conforme establece el art. 50 de la Ley N° 19.496, dicho lo cual, será desestimada la aludida alegación de falta de legitimidad activa.

8º) Que la parte querellada y demandada de Falabella Retail S.A., al formular su defensa de fondo niega los hechos expuestos por aquélla; que el televisor fue entregado sin daños en la pantalla, que al momento de la entrega el cliente debe firmar una guía de despacho y con ello aquél declara que recibió el producto a entera satisfacción; el querellante recibió el producto conforme; si la pantalla estaba quebrada ello se debe a hecho imputable al consumidor, al no ser falla de fábrica, no está cubierta por la garantía, que los reclamos fueron hechos a casi un mes de la adquisición del producto.

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

6

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

No obstante no anterior, al responder reclamo del actor ante el SERNAC, conforme consta del documento acompañado en autos a fs. 13, la querellada señaló, en suma, que no procede el requerimiento efectuado, dado que de acuerdo a las políticas de cambio de la empresa respecto al televisor LED Samsung UN75MU6100, asociado a la boleta N° 5098123662, debe encontrarse cerrado y sin uso, con todos sus accesorios y embalajes originales, y con los regalos promocionales asociados a la compra, pudiendo cambiar el producto hasta 30 días después de la fecha en que se haya recibido, siendo condición respecto al producto en cuestión, que no haya sido abierto y que conserven su sellado y embalaje original, condición que no cumplía la querellante.

9º) Que de lo expuesto por las partes, copia de factura de fs. 7 y guía de despacho de fs. 10, es posible inferir que el día 24 de noviembre de 2017 fue comprado por ALD Automotive Ltda., a través del portal de Internet de la querellada, un Televisor marca Samsung LED modelo UN75MU6100, el cual fue recibido en el domicilio de la compradora el día 27 de noviembre de 2017.

10º) Que de los dichos de las partes en sus escritos en la causa, se infiere que la controversia del juicio radica en establecer si el televisor objeto de las acciones fue entregado o no en buen estado, esto es, sin la falla que invoca la actora.

En este punto y en relación con el art. 12 de la Ley N° 19.496 que se imputa a la querellada haber infringido, debemos atender a las obligaciones que imponía al querellado el contrato de que se trata, compraventa en este caso, para lo cual debemos recurrir a las normas del Código Civil sobre obligaciones del vendedor, de las que resulta especialmente relevante el art. 1824 que dispone que *"Las obligaciones del vendedor se reducen en general a dos: la entrega o tradición, y el saneamiento de la cosa vendida."*, de lo cual es posible concluir que es obligación de todo vendedor entregar un producto sin fallas y totalmente apto para su uso natural, y, por lo mismo, debe responder de defectos de la cosa vendida, en particular de aquéllos que, de haberlos conocido el comprador, no habría comprado la cosa. Cabe recordar que el art. 1545 del Código Civil impone la obligatoriedad de los contratos y el art. 1546 del mismo cuerpo legal obliga a su cumplimiento íntegro y según la buena fe; y, por su parte, el art. 12 de la Ley N° 19.496 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 servicio."*

Establecidas las obligaciones del proveedor querellado, corresponde analizar si consta en autos que las haya cumplido, al respecto cabe considerar que, conforme a los principios del Derecho del Consumidor y a los arts. 1698 y 1437 del Código Civil, incumbe al proveedor querellado acreditarlo, al efecto cobra especial relevancia la última norma aludida, en cuyo inciso 3º se señala *"La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega"*.

Sobre la entrega del producto, que están de acuerdo las partes ocurrió el día 27 de noviembre de 2017, consta en autos la fotocopia de guía de despacho acompañada a fs. 10 por la actora, la cual aparece con un timbre de "ALD Automotive Ltda" y una firma ilegible, documento en cuyo pie se lee *"Estimado Cliente: 1.- Revise detalladamente su producto antes de firmar la guía de despacho. 2.- Si detectó alguna irregularidad (golpe, ralladura, producto incompleto, etc.) rechace el producto y llame inmediatamente al 600 380 5000. 3.- En caso de aceptar el producto se entenderá que éste fue revisado y se encontraba en perfectas condiciones al ser recibido por el cliente"*; por otra parte, cabe recordar que el art. 3º letra b) establece como deber del consumidor *"informarse responsablemente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos"*, todas circunstancias por las que esta sentenciadora considera que el timbre corporativo de la actora y una firma junto a él en la aludida guía de despacho, acusando recibo del mueble sin observaciones, hace presumir que hubo un recibo conforme del producto por parte del consumidor, cuestión que no es desvirtuada por la prueba aportada por ésta, en particular sus testigos; observando que éstos están contestes en que quien recibió el producto fue la testigo doña Mónica Miranda, quien reconoce haber firmado "la factura" y que las personas que llevaron el televisor "nada me dijeron", firma que debe ser la que exhibe la aludida guía de despacho; asimismo de los dichos de ambos testigos y de la propia actora, queda establecido que pasaron 23 días entre que el producto fue recibido y fue abierto, permaneciendo ese tiempo en dependencias de la querellante, sobre lo cual la testigo Mónica Miranda señaló que *"... donde quedó el televisor es de libre acceso, pero no es de tránsito habitual. No está delimitada."*, circunstancia que revela que el producto no quedó en una situación de

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo,

16 NOV 2018

7

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

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

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

resguardo que imposibilitara que fuera intervenido de alguna manera por terceros, sea deliberada sea casualmente.

Asimismo, debe considerarse que la falla del producto consistía en una quebradura de la pantalla, y no en un problema en su funcionamiento como tal, falla que motivó al rechazo de la garantía por parte de Servicio Técnico, como aparece de documento de fs. 41.

En suma, constando el recibo conforme del producto por parte de la querellante y no obrando en autos antecedentes a partir de los cuales pueda darse por establecido que efectivamente el producto presentaba la falla al momento de ser recibido por aquélla, no es posible concluir que la falla que la actora afirma conoció 23 días después de dicha recepción, la haya tenido el producto al momento de la entrega o que ella pueda atribuirse necesariamente al proveedor.

11º) Que, no pudiendo establecerse en autos la responsabilidad de la querellada en la falla presentada por el producto, no pudieron surgir tampoco para ella las obligaciones que emanan para el proveedor de la garantía legal a que se refieren los arts. 19 y siguientes de la Ley N° 19.496, en particular su art 20, que señala las hipótesis en las cuales surge el derecho a la "triple opción" de los consumidores afectados por productos defectuosos, por lo cual, no obrando en autos antecedentes suficientes, múltiples, conexos y pertinentes que permitan establecer que el producto fue entregado con fallas al consumidor, no es posible imputar a la querellada infracción a los Arts. 12 y 20 de la Ley N° 19.496 ni a ninguna otra disposición de ésta, por lo que será rechazada la querella interpuesta en su contra.

12º) Que, no siendo posible establecer contravenciones a la Ley N° 19.496 por parte de la querellada, la demanda civil que fundada en ellas ha deducido la demandante, carece de causa, por lo que deberá también ser rechazada.

13º) Que no se condenará en costas a la querellante por considerar el tribunal que tuvo motivos plausibles para litigar.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los Arts. 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:**

I.- Que se rechaza la excepción de incompetencia del tribunal.

II.- Que se declara inadmisibile la inhabilidad de los testigos.

III.- Que se declara inadmisibile la objeción de documentos de fs. 45.

IV.- Que se rechaza en todas sus partes la querella infraccional de lo principal de fojas 19 y siguientes y se absuelve a Falabella Retail S.A.

V.- Que no se hace lugar a la demanda civil de indemnización deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 19 y siguientes del expediente de autos.

VI.- Que cada parte pagará sus costas.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, jueza titular.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria titular.

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

ROL N° 3826.2018/5

Santiago, a 12 de Nov. de 2018

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado Hernández

Secretaria abogada

16 NOV 2018

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

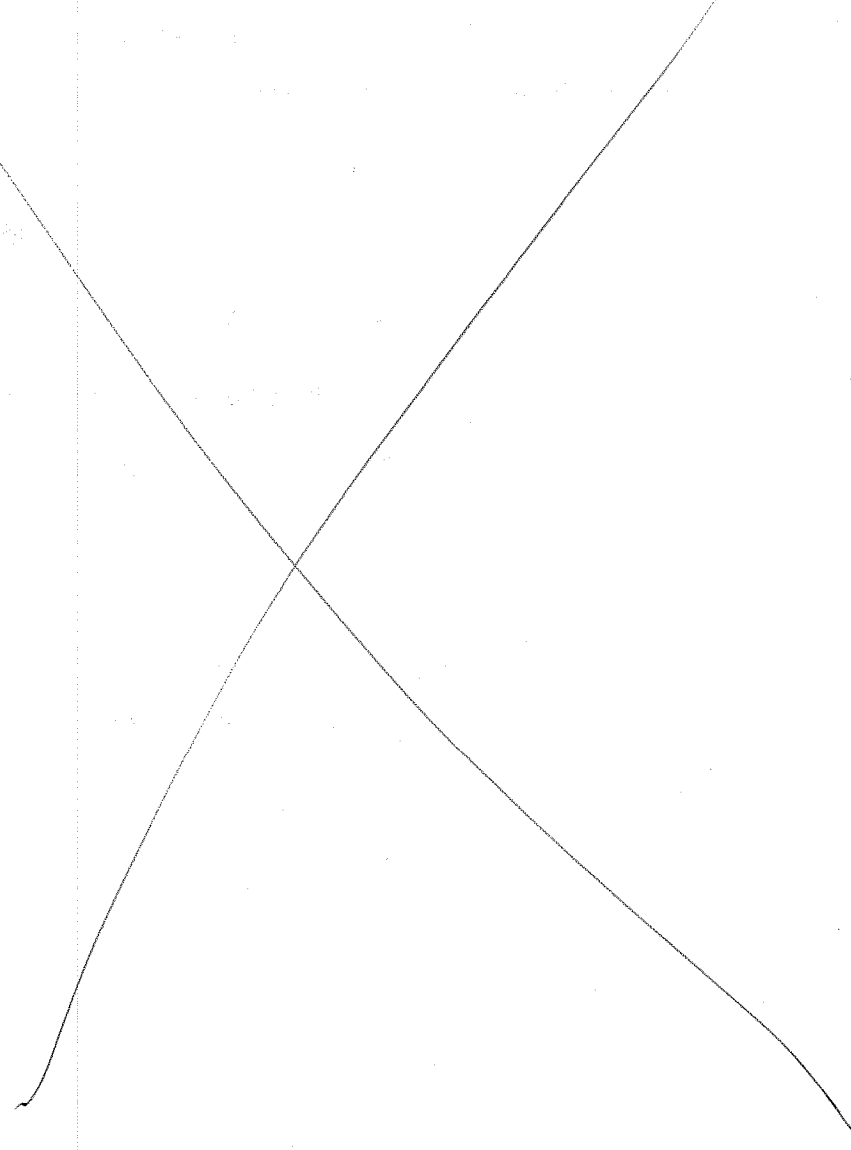
COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

1/2 1/2 1/2 1/2

1/2 1/2 1/2 1/2



1/2 1/2 1/2 1/2

1/2 1/2 1/2 1/2

1/2 1/2 1/2 1/2