

Santiago, veinte de mayo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Querrela de lo principal de fs. 15 y siguientes, deducida por **CRISTIAN RAFAEL SILVA FUENTES**, ingeniero civil en computación, domiciliado en Carmen número 297 departamento 1206, comuna de Santiago, en contra de **ZAMORA Y COMPAÑÍA LIMITADA**, representada legalmente por **ALEXANDER ZAMORA VALVERDE**, ambos domiciliados en Ahumada número 83 Local 225, comuna de Santiago, fundado en suma, en que con fecha 28 de abril de 2017 adquirió una consola Nintendo Switch en la tienda Mega Games ubicada en el centro comercial Eurocentro, segundo piso. Relata que durante el mismo fin de semana presentó fallas de comunicación con el control izquierdo, por lo que se presentó en el local el día 3 de mayo, dejándolo para revisión el día 4 de mayo y el proveedor reemplazó el control, pero al probarlo dice haber constatado que el desperfecto seguía apareciendo, de modo que volvió a presentarse en el local con el aparato el día siguiente, 5 de mayo, con la intención de hacer efectiva la garantía legal por devolución, dado que el artículo presenta fallas de fabricación, solicitud a la que no accedió el proveedor, considerando que le negaron su derecho. Presentó una denuncia (reclamo) ante el Servicio Nacional del Consumidor, pero la empresa insistió en no devolverle su dinero. Hace presente el actor que el proveedor al responder el reclamo presentado ante el Sernac señala que se estaría buscando es ejercer la garantía de satisfacción del producto, lo que no es efectivo, indica, dado que solicita el cambio amparado en las fallas de fábrica que el producto presenta. Explica que la consola presenta fallas intermitentes pero recurrentes, que impiden su uso. Imputa al proveedor infracciones a disposiciones contenidas en los artículos 3° letra e), 12, 20 letra c) y 23, todos de la Ley 19.496, sobre protección a los derechos del consumidor, reproduciendo el tenor de cada una. Solicita que su acción sea acogida y que se imponga a la denunciada el máximo de las multas que la Ley 19.496 establece por las infracciones cometidas, con en costas.

Asimismo, en el primer otrosí del libelo de fs. 15 y siguientes, el querellante **CRISTIAN RAFAEL SILVA FUENTES**, ya singularizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del mismo proveedor **ZAMORA Y COMPAÑÍA LIMITADA**, representada legalmente por **ALEXANDER ZAMORA VALVERDE**, ambos individualizados como en la querrela, fundándose en suma en cuanto a los hechos, a los expuestos en la denuncia de lo principal, los que por economía procesal da por enteramente reproducidos; estima el daño emergente sufrido en la suma de \$349.990.-, (trescientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos), suma que corresponde al importe pagado por el producto que se le vendió defectuoso. Agrega como lucro cesante la suma de \$100.000.- (cien mil pesos) haciéndolo consistir en los permisos que debió pedir en su trabajo para llevar a cabo trámites y asesorías, tiempo que debe recuperar en horas extraordinarias sin remuneración, equivalentes a aproximadamente dos días laborales, además de gastos legales. Menciona asimismo la existencia de daño moral, sin aportar explicación alguna a su respecto ni tampoco alguna vía para avaluarlo. Concluye solicitando se condene a la demandada al pago por indemnización

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

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

por la suma total de \$449.990.- (cuatrocientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos), o la que el tribunal estime conforme a derecho, por los conceptos de daño emergente y lucro cesante, más intereses y reajustes, con expresa condenación en costas.

A fs. 39 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba, celebrado con la asistencia del querellante y demandante CRISTIAN RAFAEL SILVA FUENTES y del abogado ELÍAS SAID TAMAYO, en representación de la querellada y demandada, oportunidad en la que las partes solicitan de común acuerdo la suspensión de la audiencia por encontrarse en vías de avenimiento, manifestando ambos que existe la posibilidad de la devolución del precio pagado una vez que se produjera una inspección del producto en el local de la querellada.

A fs. 40 rola acta de continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba, celebrado con la asistencia del querellante y demandante, en rebeldía de la querellada y demandada. El actor explica que en cumplimiento de lo que se había convenido llevó la consola al local el día 29 de septiembre de 2017 para una revisión, pero que además de no entregarle un documento de respaldo, la revisión, que no incluyó la puesta en funcionamiento del aparato, la hizo el mismo vendedor que le vendió el producto, limitándose a constatar que tenía los sellos de garantía; el compareciente añade que se le habría dicho que para obtener la devolución del dinero debía llevar un documento notarial en el que se consignara que no volvería a demandarlos.

El actor aporta en prueba los siguientes documentos: 1) Fotocopia de boleta de compra (fs. 1); 2) Copia de recepción de consola para cambio, en la que se consigna que ésta no presenta daños físicos (fs. 2); 3) Copia de reclamo presentado ante el Servicio Nacional del Consumidor y su traslado (fs. 3 y 4); 4) Copia de primera respuesta entregada al Sernac, insistencia y segunda respuesta (fs. 5 a 11); 5) Disconformidad ante Sernac por la respuesta del proveedor (fs. 12 a 14); y pendrive con imágenes de video, designando el tribunal e día y hora para su exhibición.

A fs. 44 rola acta de examen de tres archivos de video presentados por el actor. En el primero se aprecia la manipulación que se hace de los controles de un juego de video con un personaje central que se desplaza por un paisaje, advirtiéndose en algunos momentos que dicho personaje parece no responder adecuadamente a los comandos, sin que pueda constatarse la causa de ello. En el segundo se advierten movimientos parecidos al anterior, acompañados de los comentarios del usuario. Se examina un último archivo, con un video extraído de internet, referido a probables fallas del producto Nintendo Switch.

A fs. 49 rola acta de inspección personal del tribunal del producto objeto del juicio, lo que se efectúa en el domicilio del actor, al efecto se hace funcionar el juego, operando los controles de la consola de juegos mencionada, sin que se hayan producido fallas apreciables, similares a las descritas en el libelo del actor. Se revisa finalmente el registro de fallas del producto, constatándose que no se ha registrado ninguna.

A fs. 50 rola resolución que ordena traer los autos para fallar.

CONSIDERANDO:

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

1°) Que la acción contravencional es de carácter particular, pues ella consiste en la querrela que interpuso ante este tribunal don CRISTIAN RAFAEL SILVA FUENTES en su calidad de consumidor, en contra de ZAMORA Y COMPAÑÍA LIMITADA, a fin de dar cuenta de los hechos que detalla en su libelo.

2°) Que el querellante atribuye al proveedor infracciones a los artículos 3° letra e), 12, 20 letra c) y 23 de la Ley N° 19.496, en cuanto considera que con la negativa del proveedor a devolver el monto pagado como precio o acceder al cambio del producto identificado como una consola de juegos marca Nintendo modelo Switch, que considera defectuoso, se produjo un incumplimiento contractual, todo lo cual redundo en la falta de respeto a una garantía, produciéndose negligencia en la prestación del servicio.

3°) Que la parte querrellada y demandada de ZAMORA Y COMPAÑÍA LIMITADA, cuyo nombre de fantasía es MEGAGAMES, se limitó a convenir la suspensión del comparendo de conciliación, contestación y prueba por encontrarse en vías de avenimiento, permaneciendo en rebeldía durante el resto del curso del proceso, sin que haya reiterado el escrito de contestación que rola a fs. 32.

4°) Que de lo dicho por las partes, es posible establecer que ellas están contestes en el hecho y condiciones de la compra de la consola de juegos objeto de las acciones, que ésta fue llevada al establecimiento de la querrellada por el querellante poco después de la compra para una revisión, y que se cambió en una oportunidad una de los componentes del aparato.

5°) Que el querellante, durante el comparendo de estilo, y en audiencia especial, aportó como medios probatorios en apoyo de sus acciones, documentos que dan cuenta que efectivamente se adquirió una consola Nintendo Switch, y de reclamos posteriores a dicha compra, sin que sea posible verificar a partir de tales elementos que ese producto presente desperfectos o fallas de fabricación; a ello se agrega que de la inspección personal del tribunal practicada en el domicilio del actor, cuya acta rola a fs. 38, no se advirtió la existencia de alguna de las fallas mencionadas en la querrela, pese a haber puesto en operación todos los comandos del aparato, ejecutando diversos movimientos con el personaje protagonista del juego, de todo lo cual sólo puede extraerse como conclusión que no constan los supuestos de las infracciones imputadas, es decir falla o defecto de fábrica del producto vendido y rechazo injustificado del proveedor a cumplir con garantía legal del producto, por lo que no es posible establecer que la querrellada haya incurrido en contravenciones a los arts. 3° letra e), 12, 20 y 23 de la Ley 19.496, sobre Defensa de los Derechos del Consumidor, ni a ninguna otra disposición de ésta, por lo que será rechazada la querrela deducida en su contra.

6°) Que no siendo posible establecer la responsabilidad infraccional del demandado, queda sin sustento jurídico la demanda deducida en su contra fundada en la existencia de tal responsabilidad, de modo que dicha acción civil también deberá ser también rechazada.

7°) Que no se condena en costas al 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

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

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

el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, SE RESUELVE:

1°. Que se rechaza en todas sus partes la querrela infraccional de lo principal de fojas 15 y siguientes y se absuelve a ZAMORA Y COMPAÑÍA LIMITADA, representada por ALEXANDER ZAMORA VALVERDE.

2°. Que no se hace lugar a la demanda civil de indemnización deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 15 y siguientes del expediente de autos.

3°. Que cada parte pagará sus costas.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña VIVIANA MUÑOZ SANDOVAL, Juez.

Autoriza doña FABIOLA MALDONADO HERNÁNDEZ, Secretaria abogada

DESCARGADO

CARTA CERTIFICADA N° 6836303
EXTRACCION DE FOJAS 51, 54, 52, 54 Cristian Silva
19 JUL 2018

CARTA CERTIFICADA N° 6836304
EXTRACCION DE FOJAS 51, 54, 52, 54 Elias Sandoval
19 JUL 2018

16 NOV 2018

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

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

ROL N° 17.912.2017-16.

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

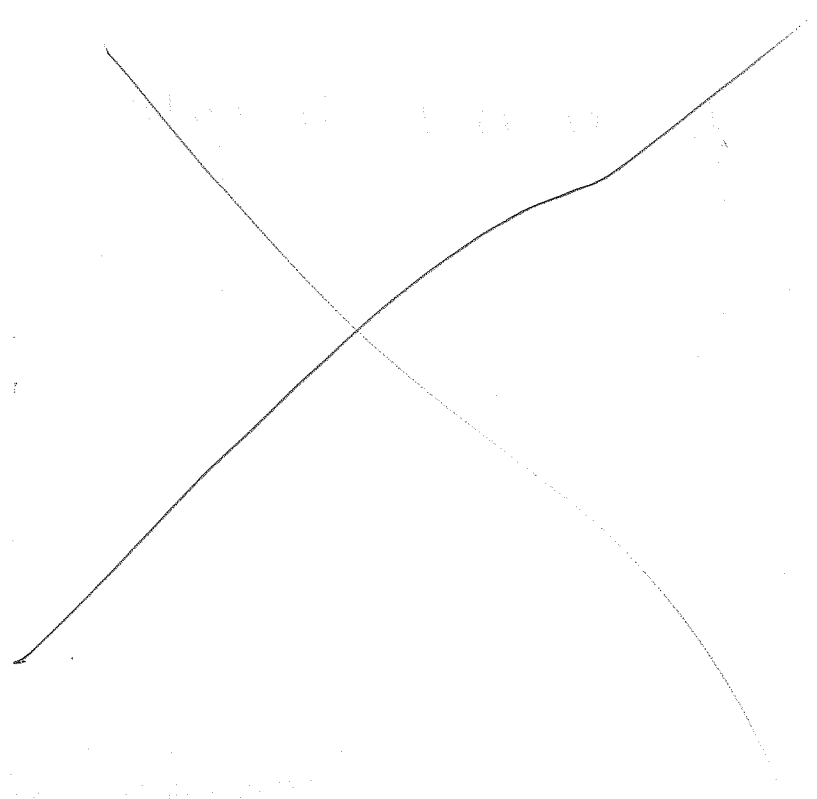
Stgo, a de 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

~~Cuenta N° de Puesto Local Stgo.~~



Handwritten text, possibly a title or label, located below the graph. It is mostly illegible due to fading and blurring.

Handwritten text, possibly a title or label, located to the right of the graph. It is mostly illegible due to fading and blurring.