

fs 105

Santiago, a veintiocho de febrero de dos mil dieciocho.

**Vistos:**

La denuncia infraccional, interpuesta a fojas 14 y siguientes por doña **Marlene Millar Echeverría**, Comunicadora Social, con domicilio en General Mackenna N° 1260, Depto. 1501, de la comuna de Santiago, en contra de **Personal Computer Factory S.A. (PC Factory)**, ignora Rut, representada por su gerente general o en su defecto, por el jefe de la oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el art. 50 c) inciso final y 50 d), de la Ley N° 19496, don Rodrigo Arriagada Astroza, del que ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ahumada N° 286, de la comuna de Santiago, a quien le imputa contravención de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, atendido que en la página web de la denunciada publicitan unos audifonos marca Philips con auriculares deportivos, inalámbricos donde se indica ajuste seguro, siendo ese el motivo para comprarlos como regalo para su hija que realiza actividad física y deporte, el día 18 de febrero de 2017, concurrió a la tienda de la denunciada ubicada en calle Ahumada N° 286, y los adquirió, pagando en efectivo y al contado; al probarlos en su domicilio, constató junto a su hija que los auriculares no se ajustan a las orejas y por otro lado, el sistema de conexión bluetooth no funciona eficientemente, al tercer día de realizada la compra y una vez efectuado el reclamo con el jefe del local de PC Factory, éste le señala que ellos no otorgan garantía de satisfacción como en las grandes tiendas y que debe hacer entrega del producto en el sector servicio técnico en el segundo piso para evaluar la falla -como única y obligada alternativa- le entregan respaldo de orden de servicio N° 18932, el que indica que el equipo se desconecta de bluetooth pero no incluye que los auriculares no cumplen su función de ajuste a las orejas, cuando hace esta observación, personal le informa que ellos deben señalar en el registro la falla técnica, no lo otro, para el resto de la información debe hablar con el jefe de local, quien a su vez hace caso omiso y reitera que ellos no están obligados a cumplir garantía de satisfacción, por tanto, PC Factory no cumple con la entrega de información oportuna y veraz dado que la información de garantía con sus propias especificaciones la indican en el momento de su queja, no previo a la compra, tampoco por la web ni tampoco está visualizada en el primer piso de la tienda, no educa sobre el manejo del producto, no abre ni realiza demostración del mismo, ni siquiera para evidenciar si el producto está en buenas condiciones o incluyen los accesorios, tampoco explica sobre las condiciones de la garantía, que la información solo la tenían visible en el segundo piso, en el sector de entrega de los productos, el mismo donde está ubicado el servicio técnico. Por estas razones, señala que el proveedor denunciado ha cometido infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letras b) y f), 20 letras b), c) y d), 28 letras a), b), c), d), e), f) y 28 A de la Ley 19.496.

Asimismo, en el primer otrosí de su presentación, y en virtud de lo dispuesto en los art. 3° e) 50 a), b) y c) de la Ley N° 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de PC Factory, y que en virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de su presentación, los que le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extra patrimoniales Daño emergente: Gastos del producto sin poder contar con él como obsequio en el día del festejo y como incentivo a estudios y actividad física, tiempo laboral y de descanso invertido y Daño moral: Tristeza y desilusión de su hija por la falta del insumo como complemento necesario en el desarrollo personal e integral en su actividad extra programática y como incentivo y reconocimiento a sus estudios, molestia y desilusión de su parte, ante la confianza depositada en esa entidad y el menoscabo respecto al trato otorgado hacia su persona por parte del jefe del local, cansancio y desgaste ante el hecho de tener que realizar todo tipo de trámites para demostrar los hechos ocurridos, cuando su acto fue de fe y de buen actuar, señala en consecuencia que el monto que demanda por este concepto es la suma de \$500.000. Concluye solicitando tener por interpuesta la demanda de indemnización de perjuicios, acogerla en todas sus partes y condenar a la demandada al pago total de la suma de \$600.000, o la que esta Jueza estime conforme a derecho, más intereses y reajustes, con expresa condenación en costas.

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

Escrito de fs. 29, presentado por doña María Catalina García Moreno, abogada, en representación de Personal Computer Factory, mediante el cual contesta denuncia infraccional deducida en contra de su representada, solicitando su absoluto rechazo, con expresa condenación en costas, atendido a que efectivamente el día 18 de febrero de 2017, doña Marlene Millar compró unos audífonos en la tienda PC Factory ubicada en Ahumada 286, comuna de Santiago, por un valor de \$52.590.- siendo atendida en la ocasión por la vendedora Jeanette Bustos, con varios años de experiencia en PC Factory, quien le ofrece distintos tipos de audífonos, siendo ella quien de entre los distintos tipos disponibles decide en forma libre y voluntaria su opción de compra, que su representada ha dado cumplimiento a todas las obligaciones como proveedor durante la relación de consumo, que previo a la venta de los audífonos la vendedora informó a la compradora la existencia de otros modelos, siendo la compradora quien escogió el modelo Philips de entre otras opciones que se le ofrecieron al momento de la venta, indica que la compradora al momento de entregar su consentimiento respecto del producto que finalmente decide adquirir, no tenía la certeza de las características que ella requería, sino que solo quería que sirvieran para ser utilizados al realizar actividad física y de todas formas procedió a la compra, siendo plenamente capaz, no habiendo ningún vicio del consentimiento que pueda ser reclamado, continúa señalando, que una vez realizada la compra la denunciante se retira de la tienda sin acceder a la revisión del producto, en el departamento de Control de Calidad de PC Factory, beneficio que su representada mantiene en todas sus tiendas, con el fin de que sus clientes revisen el producto previo a su retiro para inspeccionar y ver detalladamente las funcionalidades y manejo de los equipos, que dicho control se realiza con personal altamente calificado a fin de que el cliente salga de la tienda con un producto en perfectas condiciones lo que genera una garantía para ambas partes, que la clienta tuvo la posibilidad cierta de realizar la revisión del producto previo a la salida de la tienda y no la realizó, retirándose conforme; agrega que al tercer día de la compra y entrega del producto, la clienta concurre a la tienda PC Factory, señalando que los audífonos no se ajustaban en las orejas y que el sistema de conexión a bluetooth no funcionaba de manera eficiente, en ese momento se le informó a doña Marlene, que no se podía efectuar el cambio solicitado, ya que no procedía el ejercicio de garantía legal puesto que el producto no presentaba falla alguna y se encontraba en perfecto estado, así como tampoco procedía el ejercicio del derecho de retracto por mera insatisfacción de la clienta, por cuanto no se daban los supuestos que establece el art. 3 bis de la Ley del Consumidor, que así lo habrían señalado en sus Términos y Condiciones para la compra, debidamente legalizados y publicados, tanto en la tienda como en la página web, por la especial condición de los productos que venden (tecnología) no siendo dable pensar que alguien compraría un producto que ya fue abierto o utilizado, menos aun cuando este ha sido puesto en los oídos de otra persona, señala además, que la consumidora adquirió el producto para actividades deportivas de su hija, requisito que los audífonos cumplen absolutamente, demostrando con esto, que se está frente a un caso de insatisfacción y no de falla del producto, toda vez que la compradora no cumplió con su deber de informarse oportunamente y luego se limita a señalar que los audífonos no se ajustan en las orejas y el sistema bluetooth funciona aleatoriamente, sostiene además, que todos los audífonos que existen en el mercado cuentan con distribuciones y características estándar establecidas de forma global, no existiendo ningún tipo de distinción en ese modelo en particular ni en ningún otro y que al ser probados en cualquier persona, cumplen absolutamente con la función para lo cual fueron creados, la que consiste en ajustarse a las orejas permitiendo que se pueda desarrollar todo tipo de actividad física y estos se mantengan inmóviles en el lugar, respecto a la conexión aleatoria del bluetooth, no resulta efectivo, por cuanto al ser revisados por personal técnico de la tienda no se encontró falla alguna de los mismos, finalmente señala, que su representada cumple a cabalidad con la entrega de la información oportuna y veraz de todos sus productos, que PC Factory cuenta con el departamento de Control de Calidad justamente para revisar los productos adquiridos y corroborar frente a los clientes que los productos comprados vienen con todos sus accesorios y funcionan perfectamente, que al momento de dar respuesta al SERNAC se le ofreció -solo por cortesía comercial - el cambio del producto por otro de similares características,

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

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

132

otorgando soluciones más allá de lo exigido por el ordenamiento jurídico no existiendo siquiera una obligación legal para ello.

En el primer otrosí de su presentación de fs. 29, contesta demanda civil solicitando su total rechazo con costas, en virtud del principio de economía procesal reproduce cada uno de los hechos descritos en la contestación de la denuncia, por cuanto mal puede la denunciante imputar a su representada la supuesta infracción a las disposiciones de la Ley del Consumidor, en razón de que esta le vendió los audífonos inalámbricos marca Philips conforme a los requisitos que ella señaló y los que hasta hoy se encuentran en perfectas condiciones, respecto de las indemnizaciones solicitadas señala que ellas resultan completamente improcedentes toda vez que la demanda civil se basa y fundamenta en un supuesto incumplimiento de la Ley N° 19.496, el que como se ha señalado no existe ni ha existido en este caso, y no posee fundamento alguno, respecto al daño emergente, es decir el empobrecimiento real y efectivo del patrimonio de quien ha sufrido el daño por un monto de \$151.591, no procede al haber sido los audífonos entregados en óptimas condiciones para su uso, no siendo imputable a su representada esa situación atendido que ésta le ofreció todas las posibilidades en el momento de la venta y fue la denunciante quien en forma libre escogió los audífonos, agrega además, que el daño moral que esgrime y que asciende a la suma de \$500.000, debe ser rechazado, pues su representada no ha infringido norma alguna de las invocadas por la contraria como fundamento de su acción civil, no concurriendo los requisitos jurídicos necesarios para que la acción pueda prosperar y se configure y/o verifique algún grado o tipo de responsabilidad por parte de suya, que hagan indemnizables los perjuicios señalados, solicitando que la querrela y demanda sea declarada temeraria por carecer de fundamento plausible y en consecuencia se sancione a la actora a las máximas multas dispuestas en el art. 24 de la Ley N° 19.496.

Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba que rola a fs. 86, celebrado con la asistencia de la parte querrellada y demandada de Personal Computer Factory S.A., representada por la abogada Constanza Urrutia Schwarzenberg, y en rebeldía de la querellante y demandante Marlene Millar Echeverría.

La querrellada contesta las acciones interpuestas por escrito, el que solicita se tenga como parte integrante del presente comparendo, solicitando además la expresa condena en costas a la actora de autos

La parte asistente rinde prueba documental, acompañando, con citación, los siguientes antecedentes, los que no son objetados por la contraria:

1.- A fojas 26 a 28, fotocopia autorizada de escritura pública de mandato judicial de fecha 25 de agosto de 2011, otorgado en la Notaría de Santiago de don Iván Torrealba Acevedo.

2.- A fojas 50, fotocopia de boleta electrónica N° 6510041 de fecha 18 de febrero de 2017, por la cantidad de \$89.980.- correspondiente a la compra de un audífono SHQ6500 Azul marca Phillips por la cantidad de \$52.590.- y dispositivo Google Chromecast II por la cantidad de \$42.090.-

3.- A fojas 51 y 52, fotocopia de Nueva Orden de Servicio N° 18932 de fecha 21 de febrero de 2017, donde se entrega audífono SHQ6500 Azul marca Phillips.

4.- A fojas 53 a 58, impresiones desde página web [www.pcfactory.cl](http://www.pcfactory.cl) de ficha técnica y descripción del producto audífono SHQ6500 Azul marca Phillips.

5.- A fojas 59, impresión de aviso explicativo respecto a la aplicación de garantía.

6.- A fojas 60, impresión de aviso donde se informan los derechos del consumidor respecto a control de calidad, garantía legal, compromiso PC Factory, garantía voluntaria, instrucciones para hacer valer la garantía y circunstancias a tener en cuenta respecto a cambios y derecho de retracto.

7.- A fojas 61 y 62, fotografías del aviso acompañado a fs. 59, pegadas en un vidrio.

8.- A fojas 63, fotografía de parte alta de un inmueble, donde se aprecia pegado el cartel acompañado a fs. 60 y un letrero que indica "Control de Calidad".

9.- A fojas 64, a fojas 64, fotografía de parte de un inmueble, donde se visualiza letrero que dice "y Control de Calidad", el aviso acompañado a fs. 59 pegado en la parte de atrás y un empleado de PC Factory abriendo una caja.

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

10.- A fojas 65, fotografía de un inmueble donde se visualizan los avisos acompañados a fs. 59 y 60 pegados en el muro y un cartel que dice "Servicio Técnico y Control de Calidad".

11.- A fojas 66, fotografía de cartel que dice "Control de Calidad".

12.- A fojas 67, fotografía de un inmueble donde se visualiza el aviso acompañado a fs. 59 pegado en un muro.

13.- A fojas 68 a 83, fotocopia de protocolización de "términos y condiciones para comprar"

14.- A fojas 84, fotocopia de carta respuesta remitida por PC Factory a Sernac con fecha 09 de marzo de 2017, en respuesta a reclamo N° R2017W1336742 presentado por doña Marlene Millar Echeverría.

La parte querellada rinde prueba testimonial a la que comparecen los siguientes deponentes, a quienes no se les efectuaron preguntas de tacha, atendida la rebeldía de la querellante, por lo que no se dedujo inhabilidad a su respecto:

a.- Don IGNACIO IVAN LARROZA SALAS, ejecutivo de atención al cliente, casado, 48 años de edad, cedula de identidad N°10.475.761-8, domiciliado en Echaurren N°250 depto. 13 de la comuna de Santiago, quien debidamente juramentado expuso que la cliente de nombre Marlene Millar hizo un reclamo ante la empresa en la tienda de Ahumada por un audifono que ella compro, que denunció una falla en el producto, este venía con sellos rotos y/o adulterados, no como corresponde, no estaba en las mismas condiciones de la venta, estaba con uso y que en Febrero del presente año ella estaba denunciando fallas del producto, después que lo revisan los técnicos no se corroboró la falla alegada por la clienta. Repreguntado manifiesta que lleva más de 15 años en servicio al cliente, que la clienta no pasó al control de calidad que ofrece la tienda que es un beneficio gratuito que se le otorga a los clientes para realizar una revisión del producto, de las características físicas, aplicaciones y funciones que se pueden utilizar en el él, instancia en la que el cliente puede retractarse de la compra o retirar en conformidad de acuerdo de la revisión, que ante la existencia de reclamos por fallas, PC Factory una vez que se presenta el cliente con falla del producto, éste debe pasar por el servicio técnico para revisar que no tenga una falla o daño imputable al consumidor o mal uso, las pruebas determinarían si tiene fallas de fabricación o no, para poder brindar la garantía si fuese necesario o el caso, que en el proceso de venta el cliente solicita al ejecutivo de venta algún producto, éste lo asesora con una serie de opciones que muestra a través del monitor para que el cliente elija el producto deseado de acuerdo al presupuesto, finalidad en el uso y características del producto, además de la información de garantía del producto; que a los clientes se les informa del ejercicio de las garantías en primera instancia por el vendedor al momento de la compra, luego en control de calidad cuando se revisa el producto, también en gigantografías que existen en todo las tiendas, en ventas, control de calidad, bodega, servicio técnico y servicio al cliente y por último en los términos y condiciones de compra y venta publicados en el sitio web que están protocolizados ante notario; que los audifonos objeto de autos actualmente, están sin falla pero con embalaje abierto y los sellos adulterados por el cliente.

El Tribunal pregunta al testigo por el papel con el cual se da aire como si fuera abanico, el que ha mirado ante el actuario de la causa previo a contestar preguntas, negándose aquél a exhibirlo al Tribunal, manifestando que se trata de algo personal. Atendido lo anterior, el Tribunal de acuerdo a lo dispuesto en el art. 367 del Código de Procedimiento Civil, resuelve que el testigo podría haber traído por escrito parte de su declaración, de lo cual deja constancia para los efectos de la apreciación de la prueba testimonial rendida, de lo que se confiere traslado a la parte querellada, la que contesta manifestando que el testigo conoce de los hechos porque fue quien respondió la carta remitida por Sernac relativa al reclamo presentado por la querellante. El Tribunal queda en resolver.

b.- Don LUIS ARTURO ESPINOZA VELÁSQUEZ, técnico en computación, soltero, 30 años de edad, cedula de identidad N°16.723.631-6, domiciliado en pasaje Jalisco N°01834 de la comuna de Lo Espejo, quien debidamente juramentado expuso que le tocó revisar el producto a principios del mes de Julio de 2017, le hizo una revisión completa en cuanto a durabilidad de baterías, y funcionamiento general, el dispositivo estaba sin problemas, se realizó una prueba de reproducción continua de

Stgo. 16 NOV 2018  
SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

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

107

audio, con durabilidad de 3 horas continuas, y no se detectó fallas, una vez que se terminó esa prueba se le genero una carga completa y fue vinculado a un equipo distinto sin problema, posterior a esa prueba se verificó que no había problema en el dispositivo, la vez anterior en el mes de febrero fue revisado por otro colega quien tampoco encontró fallas en el dispositivo.

Repreguntado, señala que cada vez que se hace un ingreso de productos por garantías se genera un documento llamado orden de servicio en el cual se deja constancia en la prueba realizada y del diagnóstico final del producto; que en el proceso de revisión primero que se constata es que no tenga daño físico y se le consulta al cliente por la razón que lleva el producto, en base a su respuesta se realiza una prueba en el mesón y de no ser posible detectar la falla se solicita un ingreso de revisión de 72 horas, para realizase la pruebas correspondiente y entregar las pruebas al cliente; que el dispositivo no discrimina donde se está vinculando, cuando existen problemas de intermitencias, esto va asociado a fallas del equipo donde se está conectando el audifono por problemas de software; que si el software del equipo no está actualizado correctamente pude general problemas de intermitencia y la no la vinculación con el audifono; que la medida de oreja que traen estos audifonos es estándar para la cual se considera adaptadores de silicona para el tamaño del oído; que los audifonos se pueden conectar con cualquier dispositivo que posean conectividad bluetooth. La querellada solicita se cite a absolver posiciones a la querellante, doña Marlene Millar Echeverría y se cite a audiencia para la inspección de los audifonos por parte del Tribunal, a la que la querellante deberá llevar el teléfono celular de su hija; peticiones a las que el Tribunal accede.

Acta de inspección personal que rola A fs. 94, que se lleva a cabo con la asistencia de doña Constanza Urrutia Schwarzenberg, abogada, en representación de PC Factory S.A., acompañada del técnico de la misma empresa Luis Espinoza V, y en rebeldía de la querellante y demandante Marlene Millar, al realizar las pruebas pertinentes, y debiendo utilizar un Smartphone perteneciente a un funcionario del tribunal por rebeldía de la querellante, éste se conectó sin problemas con el aparato examinado por vía bluetooth, puesto en funcionamiento el reproductor de sonidos del Smartphone y encontrándose encendido el audiófono, se comprobó que estos reproducen claramente y sin interrupciones el sonio enviado, comprobando esta emisión desde diferentes distancias respecto del audifono.

Acta de absolución de posiciones que rola a fs. 100, celebrada con la asistencia de la absolvente Marlene Millar Echeverría, con la presencia de la abogada María García Moreno, en representación de la querellada PC Factory.

En su declaración, la absolvente señala que los audifonos no estaban en perfecto estado porque no se adherían al ajuste de la oreja, se caen; que la conexión bluetooth del aparato no funcionaba en perfectas condiciones, que los audifonos no se ajustan de manera absoluta a las orejas conforme a medidas estándares y globales de cualquier consumidor, que PC Factory no cumple con la ley ni en su página web ni en la sucursal donde ella compró respecto a la información de garantías legales, que los audifonos no cumplen su función para actividades deportivas, que los dispositivos electrónicos de su casa están debidamente actualizados para funcionar con bluetooth y cuentan con internet, que no se pudo comprobar que los audifonos no presentaban fallas, pues no fueron probados por el vendedor ni se entregó explicación acerca de la garantía; reitera que la denunciada no le otorgó asesoría en la venta de los productos, que no se le entregó toda la información sobre el producto, las garantías y la posibilidad de inspeccionarlo y que devolvió el producto con todos sus envoltorios y en el plazo estipulado.

A fs. 104, rola decreto de autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

1º) Que, los autos se iniciaron por querrela infraccional y demanda civil interpuestas por ~~COPIA~~ Marlene Millar Echeverría en contra de Personal Computer

Stgo, 16 NOV 2018  
SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

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

Factory S.A. (PC Factory) debido a que habría adquirido desde la tienda de dicha empresa ubicada en calle Ahumada N° 286 un audifono con conexión bluetooth, marca Phillips, que habría sido promocionado en la página web del proveedor como apto para uso en actividades deportivas, mismo que se le habría vendido sin revisar y sin comunicarle de las alternativas de garantía a que podía optar en caso de disconformidad, mismas que tampoco se encuentran desplegadas en las tiendas, sino en el segundo piso, al lado del servicios técnico, donde se pueden ver después de haber hecho la compra; con lo cual habría infringido lo dispuesto en los artículos artículos 3 inciso 1° letras b) y f), 20 letras b), c) y d), 28 letras a), b), c), d), e), f) y 28 A de la Ley 19.496.

2°) Que la querellada, por minuta de fs. 29 y siguientes, solicita el rechazo de las acciones interpuestas atendido que el producto fue elegido libremente por la consumidora de entre una variedad que le fue mostrada por la vendedora, luego de lo cual procedió a retirarlo sin hacer uso del beneficio de control de calidad que asiste a todos los compradores y les permite probar los productos antes de abandonar la tienda, información que es entregada por la vendedora y que se encuentra a la vista en las tiendas PC Factory y en la página web de la misma, donde además se informa que la empresa no entrega garantía de satisfacción de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 bis de la Ley 19.496, que en lo referido al producto comprado por la querellante, al ser devuelto éste iba con el envoltorio roto y sellos adulterados como producto de su apertura, siendo recibido en el servicio técnico de la empresa y habiéndose efectuado una revisión se constató que el producto no presentaba fallas, por lo que se dejó disponible para retiro, habiendo cumplido la empresa con todas las disposiciones legales pertinentes.

3°) Que de lo dicho por ambas partes en sus respectivos libelos de denuncia y contestación, se deduce que ambas están contestes en que el día 18 de febrero de 2017 doña Marlene Millar Echeverría compró en la tienda PC Factory ubicada en Ahumada 286 el audifono SHQ6500 Azul marca Phillips por la cantidad de \$52.590.-, mismo que llevó de vuelta a la tienda el día 21 de los mismos mes y año, señalando que no se ajustaba bien a las orejas y que la conexión bluetooth era intermitente, siendo recibido por la tienda.

4°) Que, de lo expuesto por las partes, se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si el producto adquirido por la querellante tenía las condiciones bajo las cuales se promocionó y servía para el uso al cual se adquirió y si la querellada ha entregado a la consumidora información oportuna y veraz respecto al bien comprado y los derechos que le asisten por dicha compra, en particular en cuanto a garantía por fallas; a efecto de establecer la efectividad de tales hechos, el tribunal analizará conforme a la reglas de la sana crítica la prueba aportada en la causa.

En función del objetivo antes señalado y analizando la prueba testimonial de la querellada, el tribunal observa que si bien los dos testigos de dicha parte eran trabajadores suyos, uno ejecutivo de atención al cliente y el otro técnico en computación que se desempeñaba en el servicio técnico de la querellada, se admitirá sus declaraciones por dar suficiente razón de sus dichos, por no haber sido tachados y porque sus declaraciones son consistentes con las pruebas de ambas partes, sin que se infiera de lo que dicen una motivación para favorecer a su empleador

Asimismo, respecto a la prueba confesional de la parte querellante de doña Marlene Millar Echeverría, atendido el tenor de las preguntas efectuadas y las respuestas entregadas a la luz del resto de la prueba aportada en estos autos, no es posible inferir de ella dichos que supongan hechos admitidos por la actora en favor de la contraparte, que es el sentido de la confesión en juicio, dado que lo respondido por la absolvente es, en suma, una reiteración de lo dicho en su querella.

5°) Que el análisis de los antecedentes probatorios allegados al proceso, permite establecer, en primer lugar, que el producto adquirido por la actora funciona conforme a su uso natural, y en particular, que no ha presentado defectos o fallas de fábrica o diseño que hayan hecho imposible el uso para el cual está destinado y para

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

16 NOV 2018

Stgo, .....

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

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

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

16.108.

el cual ha sido promocionado, conforme consta de acta de inspección personal del Tribunal que rola a fjs. 94 en la que se señala que el dispositivo funciona correctamente y fue conectado exitosamente al dispositivo móvil puesto a disposición por un funcionario de este Tribunal, también consta de los documentos adjuntos a la querrela y denuncia correspondientes a la descripción del producto, que rolan a fs. 11 a 13 y que fueron igualmente acompañados por la querellada a fojas 53 a 58, en donde se señala que el audifono tiene un ajuste seguro, se conecta a los dispositivos a través del sistema bluetooth y no bloquea el sonido ambiente para permitir mantener la atención en el entorno. Por otra parte, ante el reclamo efectuado por la consumidora al proveedor, éste recibió el producto para proceder a su revisión, a fin de hacer efectiva la garantía del producto si fuese el caso, lo que no ocurrió atendido, el correcto funcionamiento del mismo, conforme da cuenta el documento acompañado por la querellada a fojas 51, correspondiente a orden de servicio N° 18932, que en su acápite "observaciones" señala que no se encontraron fallas en el equipo, no existiendo en el proceso antecedentes que den cuenta de la existencia de algún desperfecto con posterioridad a esa revisión, es más, la inspección hecha por el tribunal al producto da cuenta de que él funciona adecuadamente según su finalidad y especificaciones, como se ha precisado antes.

Finalmente, de los antecedentes allegados al proceso no es posible establecer que la querellada haya omitido el deber de informar en forma oportuna y veraz a la actora acerca del producto adquirido y de los derechos que le asisten en cuanto a la garantía por su compra, como le imputa la actora, puesto que es ésta la que adjunta a su libelo a fojas 7 y 8, fotografías donde consta la información entregada por la empresa respecto a los casos en que no aplican las garantías y lo referido a los derechos del consumidor respecto a control de calidad, garantía legal, compromiso PC Factory, garantía voluntaria, instrucciones para hacer valer la garantía y circunstancias a tener en cuenta respecto a cambios y derecho de retracto; a ello se agrega las impresiones de las características y descripción del producto informadas en la página web de PC Factory, acompañadas a fojas 11 a 13 por la actora y que también fueron acompañados por la querellada a fojas 59 a 64 y que dan cuenta que la información referida a estos ítems están a la vista del público en el local y sitio web de la querellada, y su contenido es acorde a las disposiciones que al efecto contiene la Ley 19.496; por lo que tampoco se puede constatar la existencia de una infracción cometida por parte del proveedor en este sentido. Cabe señalar que en caso de omitirse referencias a las condiciones de la garantía del producto, opera de pleno Derecho la garantía legal mínima dispuesta en los arts. 19 a 22 de la citada Ley N° 19.496.

Es pertinente precisar que el artículo 3° bis letra b) de la Ley 19.496, establece el derecho de retracto para casos de venta de bienes o servicios en forma remota, a través de catálogos o por internet, no siendo aplicable a los casos de venta directa al público, salvo que el proveedor consienta voluntariamente en ello, ocurriendo en este caso que la empresa ha manifestado en forma expresa y por medios visibles al público que no otorga la garantía de satisfacción a que se refiere la norma en análisis, de modo que no existe infracción alguna de parte de la querellada por no permitir la mera devolución o cambio del producto a su respecto en este sentido.

6°) Que, por lo antes razonado, el tribunal concluye que el proveedor querrellado cumplió con sus deberes de información y que entregó un producto apto para su uso y en las condiciones ofrecidas, por lo que no es posible imputarle haber vendido un producto defectuoso o no apto para el uso para el cual ha sido promocionado, así como tampoco que haya incurrido en publicidad engañosa o haber entregado información incompleta o poco fidedigna, de modo que no es posible sancionarlo por las infracciones a las normas de la Ley N° 19.496 que señala la querrela ni a ninguna otra, razón por la que se deberá rechazar dicha acción en su contra.

7°) Que no siendo posible declarar la responsabilidad infraccional que sirve de causa a la acción civil ejercida en el primer otrosí de fs. 14 y siguientes, no procede más que rechazar igualmente tal pretensión civil, como se declarará más adelante.

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

8°) Que no se condenará en costas al querellante ni se considerarán temerarias las acciones interpuestas 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, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, arts. 148 y 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

I.- Que **SE ABSUELVE** a **Personal Computer Factory S.A**, representada por don Rodrigo Arriagada Astroza de la querrela deducida en autos en su contra a fojas 14 y siguientes por doña Marlene Millar Echeverría.

II.- Que, **SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios entablada en el primer otrosí del escrito de fojas 16 y siguientes por doña Marlene Millar Echeverría, en contra de Personal Computer Factory S.A, representada por don Rodrigo Arriagada Astroza.

III.- Que cada parte pagará sus costas.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez titular.

Autoriza doña Carmen Vásquez Jélves, secretaria subrogante.

NOTIFICACION CERTIFICADA N° 677/855  
REPRODUCCION DE FOJAS 105 y sigtes a Marlene Millar  
09 MAY 2018

NOTIFICACION CERTIFICADA N° 677/856  
REPRODUCCION DE FOJAS 105 y sigtes a Renia Garcia  
09 MAY 2018

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

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

ROL N° 11.146.2017/6.

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 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.

SERVICIO NACIONAL DEL CONDUCTOR  
DIRECCION REGIONAL METROPOLITANA

1548

Nº INTERNO .....

FECHA ENTRADA .....

FECHA SALIDA ..... 26/01/01

OBSERVACIONES .....