

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 4.723-7-2018

LAS CONDES, veintisiete de diciembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 1 y siguientes, **HTDC SpA**, sociedad del giro de su denominación, rut. 76.561.027-3, representada por don Álvaro Antonio Pichara Abuhadba, ambos con domicilio en Camino a Termas sin número, comuna de Machalí, Región de O'Higgins, deduce, ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, querrela por infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Falabella**, representada legalmente, para estos efectos, por su jefe de local o jefe de oficina, con domicilio en Av. Presidente Kennedy N° 5.413, comuna de Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$1.205.830, correspondientes a \$705.830 por daño emergente y a \$500.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 20 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 8 de noviembre de 2017 compró en Falabella Retail S.A. Parque Arauco, 4 computadores para trabajar por la suma de \$679.960, los que fueron despachados con fecha 13 de diciembre del mismo año. Que, al recibirlos solo se abrieron dos de ellos para probar cómo funcionaban. Que, al usar diariamente los dos computadores abiertos estos presentaron problemas consistentes en demora en apertura de pantalla, congelamiento del sistema que requería que los

computadores fueran desenchufados para poder seguir ocupándolos, imposibilidad de conectar internet por cable, lo que se tradujo en una situación insostenible, por lo que con fecha 2 de marzo de 2018 acudió a la tienda de la denunciada a devolver los 4 computadores adquiridos. Que, al acudir al local, el personal de la tienda le señaló que, los computadores no podían ser devueltos, pero que sí podían ser entregados al servicio técnico para que los revisaran, a lo que, en un principio, se negó, ya que éstos se encontraban dentro de la garantía legal de 90 días, por lo que debían proceder a la devolución del dinero pagado, pero luego accedió a dejarlos para su revisión. Agrega que, al dejar los equipos le señalaron que el plazo para darle una respuesta era de 15 días hábiles, plazo en el cual venció la garantía legal, por lo que tuvo que comprar otros computadores para poder trabajar.

A fs. 5, el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes se declara incompetente para seguir conociendo los hechos denunciados, remitiendo los antecedentes a este Juzgado.

A fs. 6, se reciben los antecedentes por este Tribunal y acepta la competencia.

A fs. 43, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de los apoderados de ambas partes, quienes solicitan la suspensión de la audiencia con el fin de llegar a un acuerdo.

A fs. 54 y siguientes, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado la parte querellante y demandante HTDC SpA, quien ratifica querella y demanda civil de fs. 1 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada Falabella Retail S.A., quien opone excepciones de incompetencia absoluta del Tribunal y falta de legitimación activa, y en subsidio, contesta querella y demanda civil deducida en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 62 y siguiente, la parte **HTDC SpA** evacúa traslado a las excepciones opuestas por la parte denunciada.

A fs. 65 y siguiente, rola presentación de la parte de **Falabella Retail S.A. Retail S.A.**

A fs. 73, la parte de **Falabella Retail S.A. Retail S.A.** se desiste de la absolución de posiciones solicitada en el comparendo de estilo.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta:

Primero: Que, a fs. 27 y siguientes, la parte de **Falabella Retail S.A.**, opone excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, fundado en que la Ley del Consumidor sería aplicable solo con respecto de las micro y pequeñas empresas y sus proveedores, lo que no ocurre en el caso de autos, debiendo los hechos ser conocidos por Tribunal competente, esto es un Juzgado de Letras en lo Civil.

Segundo: Que, la parte denunciante, a fs. 62 evacúa traslado señalando que la referida excepción de incompetencia debe ser rechazada por cuanto HTDC SpA es una micro y pequeña empresa y, en virtud de ello se encontraría amparada por la Ley del Consumidor.

Tercero: Que, a fin de acreditar lo anterior la parte denunciante acompaña a fs. 58 y siguientes factura emitida por Falabella a RFV E.I.R.L con fecha 8 de noviembre de 2017 correspondiente a la compra de los computadores materia de autos, formulario de consulta de situación tributaria de terceros, libro de compras registrado ante el SII, folio 178 con el correlativo 35, e informe contable emitido por el contador Carlos Guerrero Pizarro, documentos que fueron objetados por la denunciada, y que el

Tribunal teniendo presente su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica, rechaza.

Cuarto: Que, el Tribunal teniendo presente lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley N° 19.496, que establece que dicha ley regula la relación entre proveedores y consumidores, y que por consumidor, se entiende la persona natural o jurídica que adquiere como destinatario final un bien, lo que ocurre en la especie, ya que los computadores materia de autos fueron adquiridos por la sociedad denunciante como destinatario final, y teniendo presente, además, que el supuesto incumplimiento de la garantía legal alegado por el denunciante constituiría una eventual infracción a la Ley N° 19.496, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por Falabella Retail S.A.

b) En cuanto a la excepción de falta de legitimación activa:

Quinto: Que, la parte denunciada de Falabella Retail S.A. a fs. 27 y siguientes opone, como excepción de previo y especial pronunciamiento, la excepción de falta de legitimación activa de la demandante HTDC SpA por cuanto el comprador de los computadores materia de autos es una persona jurídica distinta, RFV E.I.R.L., careciendo la denunciante la legitimación necesaria para deducir una demanda indemnizatoria.

Sexto: Que, HTDC SpA a fs. 62 y siguiente evacúa traslado solicitando que la excepción sea rechazada ya que, no obstante, la factura de compra de los computadores materia de autos se encuentra a otro nombre, ello se produjo por un error de la propia denunciada al momento de ingresar el nombre del comprador. Agrega que, pese al error en el nombre, se ingresó correctamente el rut de la empresa, y por ello, HTDC SpA registró dicha factura ante el SII.

Séptimo: Que, el Tribunal del análisis de la prueba rendida en el proceso, especialmente de la factura que rola a fs. 58, fotocopia de libro de

compras de fs. 60, y situación tributaria de la denunciante, ha podido constatar que la compra de los computadores materia de autos fue realizada por la denunciante, por cuanto, no obstante, en la factura se indica el nombre de otra empresa, el rut indicado en ella es el de la denunciante, y dicha compra se encuentra registrada en su libro de compras correspondiente al mes de noviembre de 2017.

Octavo: Que, teniendo presente lo concluido en el considerando precedente, se rechaza la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la parte denunciada.

c) En lo infraccional:

Noveno: Que, la parte denunciante **HTDC SpA** fundamenta su querrela en el hecho que la parte denunciada Falabella Retail S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra d), 12, 20 letra c) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a efectuar la devolución del precio pagado por los computadores adquiridos por la empresa, no obstante haberla solicitado dentro del plazo de la garantía legal de 90 días que consagra la Ley del Consumidor, causándole perjuicios con su actuar negligente.

Décimo: Que, al respecto la parte denunciada de **Falabella Retail S.A.**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que niega todas y cada una de las aseveraciones realizadas por la denunciante. Expone que, la garantía legal consagrada por el legislador, no es una garantía a todo evento o sin expresión de causa, sino que, para su ejercicio, deben concurrir alguna de las causales establecidas en los literales a) a g) del artículo 20 de la Ley del Consumidor, y por ello Falabella debe necesariamente enviar los productos, como en el caso de los computadores adquiridos por la empresa denunciante, al servicio técnico para determinar cuál es el desperfecto o falla de los mismos y el responsable de ésta. Agrega que, en el caso de autos, se

cumplió con enviar los computadores al servicio técnico, y dicho servicio determinó que éstos no presentaban fallas, por lo que no procedía la devolución del dinero solicitado por la empresa denunciante, ya que los computadores funcionaban correctamente.

Décimo Primero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte HTDC SpA rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 44, fotocopia de Factura Electrónica N° 2663809 emitida con fecha 8 de noviembre de 2017 por Falabella Retail S.A. correspondiente a la compra, entre otros, de 4 computadores AIO Lenovo C20 por un total de \$679.960, siendo el valor de cada uno de ellos de \$169.990; **2)** A fs. 45 a 48, fotocopia de 4 comprobantes de recepción de productos por el servicio técnico de Falabella, de fecha 2 de marzo de 2018; y **3)** A fs. 58 y siguientes, los documentos individualizados en el considerando tercero del presente fallo; **documentos que fueron objetados por la parte contraria.**

Por su parte, la denunciada de **Falabella Retail S.A.** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 49 a 52, fotocopia de 4 informes técnicos emitidos por Soporte y Sistemas Computacionales Ltda., correspondientes a los 4 computadores adquiridos por la empresa denunciante; y **2)** A fs. 53, Factura Electrónica N° 2663809 emitida con fecha 8 de noviembre de 2017 por Falabella Retail S.A. correspondiente a la compra, entre otros, de 4 computadores AIO Lenovo C20 por un total de \$679.960, siendo el valor de cada uno de ellos de \$169.990; **documentos de los cuales los signados con el número 1) fueron objetados por la denunciante.**

Décimo Segundo: Que, a fs. 55 la parte de Falabella Retail objeta los documentos presentados a fs. 44 a 48 por la parte denunciante, por falsedad o falta de integridad por tratarse de copias simples, objeción que esta sentenciadora teniendo presente su facultad de analiza la prueba conforme a la sana crítica y a que éstos no merecen dudas respecto a su integridad y veracidad, rechaza.

Décimo Tercero: Que, a fs. 56 la parte de HTDC SpA objeta los documentos presentados a fs. 49 a 52 por la parte denunciada, por no hacer fe que efectivamente éstos correspondan a los informes de los computadores que ingresaron al servicio técnico, objeción que el Tribunal, teniendo presente que en ellos se indica la marca, modelo y número de serie de cada uno de los computadores revisados y que éstos corresponden a los de los computadores materia de autos, rechaza.

Décimo Cuarto: Que, son hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos: 1) Que, la empresa denunciante compró en el local de la denunciada ubicado en el mall Parque Arauco con fecha 8 de noviembre de 2017 cuatro computadores marca AIO Lenovo C20 00 por la suma de \$169.990 cada uno; 2) Que, con fecha 2 de marzo de 2018 la denunciante solicitó la devolución del precio pagado por éstos, debido a que no cumplieron con sus necesidades y presentaban fallas como la demora en el inicio de la pantalla y congelamiento del sistema que requería los computadores fueran desenchufados; 3) Que, la denunciada se negó a efectuar la devolución inmediata del dinero, señalando primero debían ser revisados por el servicio técnico; y 4) Que, los referidos computadores ingresaron al servicio técnico con fecha 2 de marzo de 2018, con cargo a garantía extendida y que, luego que el referido servicio emitió su informe, la denunciada perseveró en su negativa a efectuar la devolución del dinero pagado.

Décimo Quinto: Que, por el contrario es un hecho controvertido si a la empresa denunciante le asistía el derecho a solicitar la devolución del dinero pagado por los computadores materia de autos, derecho consagrado en el artículo 20 de la Ley del Consumidor, y si Falabella, al negarse a efectuar la devolución incurrió en una conducta negligente y reñida con dicha ley.

Décimo Sexto: Que, al efecto el referido artículo 20 dispone que en los casos que allí 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, siendo argumentado por la denunciante que en autos nos encontraríamos frente la causal establecida en la letra c), esto es “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”.

Décimo Séptimo: Que, del análisis de la norma citada precedentemente aparece que para que a la empresa denunciante le asistiere el derecho a solicitar la devolución del dinero pagado por los computadores en comento, éstos debían presentar fallas de fabricación que no los hicieren enteramente aptos para su uso, condición que, necesariamente, debe acreditada por el consumidor y comprobada por el proveedor, previo a efectuar la devolución.

Décimo Octavo: Que, consta en autos que con fecha 2 de marzo de 2018 los computadores materia de autos ingresaron al servicio técnico de la denunciada con cargo a garantía extendida (fs. 45 a 48), y que luego de ser revisados, el servicio técnico informó que éstos no presentaban fallas (fs. 49 a 52), por lo que al no darse los presupuestos del artículo 20 de la Ley del Consumidor en lo que a la existencia de fallas o defectos de fabricación se refiere, la empresa denunciante carece del derecho a optar por la devolución del dinero pagado por éstos.

Décimo Noveno: Que, en consecuencia, teniendo presente los antecedentes que rolan en el proceso, la prueba rendida en autos, lo resuelto en los considerandos precedentes, que el denunciante no acreditó la supuesta falla que provocaba la lentitud en la conexión como tampoco que el

computador debía ser desenchufado para funcionar, y teniendo presente, además, que la parte denunciada cumplió con su obligación de recibir los computadores de la empresa denunciante y enviarlos, con cargo a la garantía extendida, al servicio técnico, el Tribunal concluye que la parte denunciada no incurrió en conducta alguna que pudiese revestir el carácter de infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a efectuar la devolución del precio pagado por los computadores adquiridos por la denunciante.

Vigésimo: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida en contra Falabella Retail S.A. a fs. 1 y siguientes de autos.

d) En lo Civil:

Vigésimo Primero: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Falabella Retail S.A., no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 1 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta a fs. 27 y siguientes y siguientes por Falabella Retail S.A.

b) Que, se rechaza la excepción de falta de legitimación activa interpuesta a fs. 27 y siguientes por Falabella Retail S.A.

c) Que, no ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta a fs. 1 y siguientes de autos.

d) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 1 y siguientes en contra de **Falabella Retail S.A.**, representada legalmente por don Roberto Sepúlveda Núñez.

e) Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE por carta certificada.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

~~**ARCHIVESE** en su oportunidad.~~


Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

