

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 433336
Casilla N° 87 Chillán

CAUSA ROL N° 6565/2018

CHILLAN, siete de Enero de mil diecinueve
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 7 y siguientes, **ISRAEL ENRIQUE TRONCOSO VELOSO**, cédula de identidad N° 14359017-8, domiciliado Villa Los Alpes Pasaje 6 casa N° 1510, comuna de Chillán, comuna de Chillán, deduce querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, rol único tributario N° 77.261.280-K, representada al tenor de lo dispuesto en los artículo 50-C inciso 1° y 50-D del cuerpo legal citado por **GABRIELA ALEJANDRA HEVIA OÑATE**, cédula de identidad N° 10.869.967-1, en su calidad de gerente de Tienda, ambos con domicilio en calle El Roble N° 770, Local A, comuna de Chillán, fundadas en que, con fecha 25 de abril de 2018 compró en la Tienda querellada un televisor LD, marca ADC LE55U7970, 55 pulgadas, con garantía por un valor de \$ 279.990.-, suma que se obligó a pagar en cuotas a través de su tarjeta de crédito, según consta de boleta electrónica, acompañada a fs. 4. Agrega que el televisor fue entregado en su casa al día siguiente, es decir, el 26 de abril de 2018, el que cuatro días después de la compra presentó problemas de visión, apareciendo unas rayas horizontales en la parte inferior de la pantalla, y verticales al costado derecho de la misma, además se encendía y se apagada solo, razón por la cual se llamó a la Tienda y solicitó que operara la garantía a domicilio, que se le ofreció al momento de la compra o en su defecto se le reemplazara por otro televisor nuevo, respondiendo en la Tienda que no tenía servicio técnico a domicilio. Como no hubo respuesta se dirigió a la Tienda a efectuar el reclamo, lugar en que se indicó un correo electrónico para formularlo, y pese a que han transcurrido más de cuatro meses de ello no ha tenido respuesta, por lo que se vio en la obligación de formular el reclamo ante el Sernac, el que la Empresa en definitiva respondió rechazándolo, por lo que decidió deducir las presentes acciones por haber sido vulnerado en su derechos como consumidor, solicitado que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3 letra b), y e), 12, 20 letras a), c), y f), 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496. Solicita tener por interpuestas querella

infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenarla a las multas establecidas en el cuerpo legal citado, y al pago de las sumas de \$ 280.000.-, por daño emergente o material y que corresponde al total del precio pagado por el televisor de marras; a la suma de \$ 1.194.672.-, por concepto de lucro cesante; y la suma de \$ 4.000.000.-, por el daño moral sufrido, todo ello con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 22 y siguientes, notificadas las partes se llevó a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **ISRAEL ENRIQUE TRONCOSO VELOSO**, y de la parte querellada y demandada de **FALABELLA RETAIL S.A.**, y en el que el primero, ratifica en todas sus partes ambas acciones deducidas a fs. 7 y siguientes, solicitando sean acogidas, condenando a la infractora a pagar lo que en ellas describe, con costas.-

Por su parte, el apoderado de la querellada y demandada civil, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 15 y siguientes, en la que solicita desde ya el completo y total rechazo de las acciones incoadas en autos al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella contenidos, con expresa condenación en costas. Agregando, que en este caso no ha existido por parte de su representada negativa a acceder a los derechos que le confiere el sistema de garantía legal al consumidor, sino solamente, como se señala en la contestación, no se ha accedido a retirar el producto desde el domicilio de éste, puesto que dicho procedimiento no lo contempla la señalada garantía.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, éste no se produce, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo el querellante y demandante civil, **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando bajo apercibimiento legal los documentos ya agregados de fs. 1 a 6; **AUDIENCIA DE PERCEPCION DOCUMENTAL**, solicita se fije día y hora para los efectos de la revisión del dispositivo portátil de almacenamiento de datos pendrive que acompaña y que contendría dos videos con imágenes del televisor en que se muestra la falla que a éste le afecta, diligencia cuya acta rola a fs. 24, prueba que dentro de plazo es objetada por la demandada a fs. 26 y siguientes, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por falsedad o falta de integridad de dicho instrumento.-

Por su parte, la querellada y demandada civil ofrece **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratifica el documento agregado a fs. 21 consistente en informe emitido por su representada en respuesta al reclamo deducido por el actor en el Sernac, de fecha 14 de junio de 2018.-

CUARTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, la querella infraccional interpuesta en lo principal de fs. 7 y siguientes, se fundamenta en el hecho que, con fecha 25 de abril de 2018 compró en la Tienda querellada un televisor LD, marca ADC LE55U7970, 55 pulgadas, por un valor de \$ 279.990.-, según consta de boleta electrónica N° 540033170, acompañada a fs. 4. Agrega que el televisor le fue entregado en su casa al día siguiente, es decir, el 26 de abril de 2018, el que comenzó a presentar problemas de visión, apareciendo unas rayas horizontales en la parte inferior de la pantalla, y verticales al costado derecho de la misma, además se encendía y se apagada solo, razón por la cual se llamó a la Tienda y solicitó que operara la garantía a domicilio, que se le ofreció al momento de la compra o en su defecto se le reemplazara por otro televisor nuevo, respondiendo en la Tienda que no tenía servicio técnico a domicilio. Como no hubo respuesta se dirigió a la Tienda a efectuar el reclamo, lugar en que se indicó un correo electrónico para formularlo, y pese a que han transcurrido más de cuatro meses de ello no tuvo respuesta, por lo que se vio en la obligación de formular reclamo ante el Sernac el que no fue acogido, negándose la Tienda denunciada a la devolución del monto de \$ 279.990.- Solicita el pago del daño emergente que corresponde al total del precio pagado por el televisor, la suma de \$ 1.194.672.-, por concepto de lucro cesante; y la suma de \$ 4.000.000.-, por el daño moral sufrido, con costas.-

SEGUNDO.- Que, la querellada y demandada a fs. 15 y siguientes contesta las acciones, ratificando la compra del producto vía telefónica el 25 de abril de 2018, y posteriormente a través del call center de la Tienda, el 14 y 31 de mayo del 2018, formuló reclamos en relación a la compra efectuada y al producto, solicitando se le enviara el servicio técnico a su domicilio, requerimiento que se le indicó no era posible, y que en todo caso para retirar el producto para su revisión debía estar con su embalaje, por el riesgo de su traslado. Se le ofreció además, traer el televisor a la Tienda para validar la falla y cambiarlo, siempre y cuando dicha falla no fuera atribuible

a mala manipulación o daño accidental, lo que el cliente aceptó, comprometiéndose a entregar el producto para su revisión, lo que en definitiva nunca ocurrió. Sostiene la defensa que ha dado cumplimiento a las normas de la Ley del Consumidor, en cuanto a respetar la garantía legal y se ha puesto a disposición del cliente el servicio técnico que corresponde a la garantía del fabricante, solicitando el rechazo de las acciones, con costas.-

TERCERO.- Que, con el documento acompañado por el querellante y que rola a fs. 4, se prueba la compra y el valor del producto adquirido el 25 de abril de 2018 en la Tienda denunciada. Además, el actor acompaña a fs. 3 fotografías con las fallas que presenta el televisor, que coinciden con el prendive cuya inspección se realizó a fs. 24, en el que constan fotografías tomadas al producto en las que aparecían líneas horizontales que afecta la parte baja de la pantalla del mismo televisor, y en el video que muestra los problemas de pérdida de imagen y la falta de sintonía que presenta. Esta última prueba fue objetada por la demandada, dado que no tiene la veracidad ni integridad, y que no hay constancia que el televisor que muestra el video, sea el efectivamente adquirido por el consumidor.-

CUARTO.- Que, en relación a la objeción planteada por la querellada, el Tribunal citó a audiencia de conciliación, según consta a fs. 29, a fin de que dicha parte confirmará su disposición a retirar el producto del domicilio del consumidor, con el objeto de que se efectuara su revisión por el servicio técnico de la marca, lo que en definitiva no ocurrió puesto que la Tienda no respondió a dicho requerimiento, con lo cual la objeción de fs. 26 carece de sustento, puesto que si la demandada tenía dudas sobre si el televisor que muestra el video fuera el mismo adquirido por el cliente, con el análisis por los técnicos podría determinar dicha circunstancias, además que la disposición del cliente de que se le retirara el producto para dicha revisión, muestra su buena fe, en el sentido que es el mismo que compró el 25 de abril de 2018 vía internet.-

QUINTO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a los artículos 3 d) y 12 de la Ley N° 19.496, de la querellada, atendido las características del hecho investigado.-

SEXTO.- Que, en cuanto a la demanda civil, sólo se acogerá el daño emergente, por la suma de \$ 279.990.-, que corresponde al valor de compra del producto, basada en que,

el artículo 3 letra d) en relación con los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496, dan derecho al consumidor para solicitar la devolución de la cantidad pagada, previa restitución del producto, lo que ocurre en la especie, cuando se acredita por los medios de prueba legal, la responsabilidad del local denunciado. Respecto del lucro cesante y del daño moral, no se dará lugar por no haberse acreditado por los medios de prueba legal.--

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículos 1, 2, 3 letra d) y e), 12, 20, 21, 23, 24, 26, 28, 50 y 50 A), B), C) y G) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE RESUELVE:**

1.- Que, se rechaza la objeción a la prueba documental planteada a fs. 26 por la querellada, sin costas.-

2.- Que, **ha lugar** a la querella infraccional deducida en lo principal de fs. 7 y siguientes, por **ISRAEL ENRIQUE TRONCOSO VELOSO**, cédula de identidad N° 14359017-8, domiciliado Villa Los Alpes Pasaje 6 casa N° 1510, comuna de Chillán, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, rol único tributario N° 77.261.280-K, representada por **GABRIELA ALEJANDRA HEVIA OÑATE**, cédula de identidad N° 10.869.967-1, en su calidad de gerente de Tienda, ambos con domicilio en calle El Roble N° 770, Local A, comuna de Chillán, y se le condena al pago de una multa de **DOS U.T.M.**, en su equivalente al valor que ésta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir dicho representante, diez días de reclusión nocturna, por infracción a los artículos 3 letra d) y 12 de la Ley N° 19.496, con costas.-

3.- Que, **se acoge** la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fs. 7 y siguientes, por **ISRAEL ENRIQUE TRONCOSO VELOSO**, cédula de identidad N° 14359017-8, domiciliado Villa Los Alpes Pasaje 6 casa N° 1510, comuna de Chillán, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, rol único tributario N° 77.261.280-K, representada por **GABRIELA ALEJANDRA HEVIA OÑATE**, cédula de identidad N° 10.869.967-1, en su calidad de gerente de Tienda, ambos con domicilio en calle El Roble N° 770, Local A, comuna de Chillán, sólo en cuanto la demandada debe pagar al demandante a título de indemnización por el daño emergente, la suma de **\$ 279.990.-**, monto que corresponde al valor total del televisor adquirido en la Tienda, suma a enterar en la Secretaria del Tribunal, dentro de quinto día de notificado el fallo, producto que a su vez, se le debe restituir legalmente a la parte demandada, una vez que pague la multa y

devuelva el monto indicado, sin costas por no haber tenido motivo plausible para litigar.-

Anótese, notifíquese y cumplida archívese en su oportunidad.-



Dictada por don IGNACIO MARÍN CORREA, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la Secretaria Abogado MARIELA DAZA MERMOUD.-

