

15 OCT. 2019

REGION DE ANTOFAGASTA

Tercer Juzgado de Policía LocalAntofagasta

Antofagasta, diecisiete de junio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas nueve y siguientes, comparece doña RUXMARIA ORMAZABAL ARANCIBIA, chilena, comerciante, cédula de identidad N° 12.047.863-K, domiciliada en calle Salvador Reyes N° 1094, departamento 501, de esta ciudad, quien interpone querella infraccional en contra del proveedor "COMERCIAL FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña NATALIA HERNANDEZ, ignora profesión u oficio, o por quien en la actualidad represente al proveedor querellado, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, de esta ciudad, por infringir las disposiciones de la Ley N° 19.496 que indica. Señala que el 12 de diciembre del año 2018 compró al proveedor querellado dos teléfonos celulares mara Apple IPHONE XR 128 GB WHITE, por un valor de \$799.999.- cada uno, lo que consta en la boleta electrónica N° 563911905 que acompaña, cuya finalidad era hacer un regalo de navidad a sus hijas. Agrega que el 1° de febrero de 2019 uno de los aparatos comenzó a tener fallas, especialmente en el encendido, por lo que decidió ir a la tienda e ingresarlo al servicio técnico para su evaluación, y a la semana de ingresado le informaron que se habían equivocado en el ingreso de la solicitud y que tenía que volver a la tienda para reingresar esa petición, lo que sucedió el 10 de febrero asignándosele el N° 1-60475608211, y el 28 de febrero le informaron por teléfono que debía presentarse en la tienda pues había llegado la respuesta del servicio técnico en la que se indicaba que el celular no tenía arreglo, y en la tienda le indicaron que necesitaban la autorización del jefe para que le entregaran un aparato nuevo. Indica que, posteriormente, el 6 de marzo recibió materialmente el informe del servicio técnico autorizado ANOVO, en que se indicaba que el daño del artefacto era accidental por tener indicadores de líquidos activos, y que el aparato no enciende por lo que se devuelve el teléfono sin reparar y no se hace efectiva la garantía por tener agua en su interior, explicación que para la consumidora resulta inverosímil ya que jamás el celular estuvo en contacto con líquidos, y se contraponen con una de las características propias del equipo que es ser resistente al agua. Concluye señalando que estos hechos constituyen, a su entender, infracciones a los artículos 3° letra d) y e), 12, 16 letra e), 20 letra c), y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, y solicita que en definitiva se condene al proveedor querellado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496. En el primer otrosí de su presentación la compareciente deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, ya individualizados, y en mérito a lo expuesto y argumentaciones que esgrime, solicita se le condene al pago de las sumas de \$799.999.- correspondiente al valor del celular IPHONE adquirido por ella, y \$10.001.- pago

de estacionamientos en el Mall Plaza, todo por concepto de daño emergente o material, y \$1.000.000.- por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos que detalla.

2.- Que, a fojas veinticuatro y veinticinco, rola comparendo de prueba con la asistencia de la apoderada de la parte querellante y demandante civil, abogado doña Claudia Lorena Gaona Urizar, y en rebeldía del proveedor querellado y demandado, todos ya individualizados en autos. La apoderada de la querellante y demandante ratifica la querella y demanda civil interpuestas a fojas 9 y siguientes de autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con expresa condenación en costas. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del querellado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del demandado. Recibida a prueba la causa, la apoderada de la parte querellante y demandante compareciente ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de fojas 9, y que rolan de fojas 1 a 8 de autos. Esta parte hace comparecer a estrados a la testigo doña NATALIA TORRICO ORMAZABAL, chilena, soltera, estudiante, cédula de identidad N° 20.212.853-K, domiciliada en calle Salvador Reyes N° 1094, departamento 501, Antofagasta, quien sin tacha, legalmente examinada, y que da razón de sus dichos, declara que ella es la perjudicada por esta situación ya que el celular que le regaló su madre para la navidad, empezó a fallar el día 1° de febrero de 2019, y al día siguiente no funcionó más, y por las razones que expresa estuvo todo el mes de enero con clases intensas en la universidad, siendo imposible que el celular se haya caído al agua, y si así hubiere ocurrido igual estaría mal lo resuelto por el servicio técnico porque una de las características del celular es que tiene resistencia al agua hasta una profundidad de cincuenta metros, siendo incoherente la explicación dada por dicho servicio. Agrega que todo el mes de febrero estuvo sin celular, y en marzo le prestaron uno usado al cual le instaló el chip correspondiente al plan del celular que está aún en el servicio técnico, plan que lo siguieron cobrando igual y que su madre lo ha pagado mes a mes.

3.- Que, a fojas treinta y cinco y siguientes, rola escrito presentado por don HECTOR SOLANO PIRONI, abogado, en representación del proveedor querellado y denunciado "FALABELLA RETAIL S.A.", que en lo principal solicita se tenga presente al resolver lo expuesto en lo principal; en el primer otrosí acompaña documentos; en el segundo solicita se disponga la medida para mejor resolver que indica; y en el tercero y cuarto otrosíes acredita la personería y asume el patrocinio y poder.

4.- Que, a fojas cuarenta y siete, rola resolución del tribunal de fecha 24 de mayo de 2019, que tiene presente lo expuesto en lo principal, tercer y cuarto otrosíes; tiene por acompañados los documentos señalados en el primer otrosí; y no hace lugar a la petición formulada en el segundo otrosí por innecesaria.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con el mérito de la querella infraccional interpuesta en autos, a fojas 9 y siguientes, y documentos acompañados al proceso, de fojas 1 a 8, no objetados, y 26 a 28, se encuentra acreditado en esta causa que, con fecha 12 de diciembre de 2018, la querellante compró al proveedor querellado dos teléfonos IPHONE XR 128 GB WHITE, en el precio total de \$1.599.980, que corresponde a \$799.990.- cada uno, uno de los cuales presentó una falla el día 1º de febrero de 2019, especialmente en el encendido, por lo que con fecha 2 de febrero fue ingresado al servicio técnico de Falabella, debiendo ser reingresado el 10 del mismo mes con el comprobante N° 1-60475608211, y recién el 28 de febrero le informan telefónicamente que había una respuesta del servicio técnico en que decían que el teléfono no tenía arreglo por lo que, para poder cambiarle el artefacto, en la empresa le indicaron que había que esperar más antecedentes, y el 6 de marzo se recibió materialmente el informe del servicio técnico que indicaba que el daño era accidental, presentando el aparato indicadores de líquido activos, por lo que lo devolvieron sin reparar y no se hizo efectiva la garantía por la característica de la falla que presentaba, en circunstancias que el teléfono tenía como una de sus características el ser resistente a las salpicaduras, al agua y al polvo, y según la norma IEC 60529 podía permanecer sumergido hasta treinta minutos a una profundidad máxima de un metro.

Segundo: Que, el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía del proveedor querellado.

Tercero: Que, con el mérito de la prueba documental rendida en autos por la actora, toda ella apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos expuestos en la denuncia de autos son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c), 21 inciso primero, y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en el artículo 24 del referido cuerpo legal, el primero de los cuales 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 la prestación del servicio”; el segundo, “que en los casos que a continuación 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, ...c) cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, ...”, “no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad”; el tercero, que “el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor”; y el último, que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio”, pues resulta incontestable que el proveedor querellado no ha cumplido el contrato de venta del teléfono celular en cuestión, toda vez que no ha hecho efectiva la garantía del producto solicitada dentro

del término establecido en la ley, sin haber acreditado fehacientemente que el deterioro del artefacto se hubiere debido a un hecho imputable al consumidor, especialmente si se considera que la falla supuestamente detectada fue que el aparato presentaba indicadores de líquidos activos, en circunstancias que una de sus características era ser resistente al agua, sin que quienes evacuaron el informe técnico hubieren comparecido al proceso a explicar con detalle las razones por las que se habría producido esta falla, y por qué se hacía responsable de ella a la consumidora. Que, de conformidad con la segunda disposición legal citada por la querellante, a ella le asiste el derecho a que se le reponga el bien o se le devuelva la cantidad pagada, previa su restitución, en consideración a que el artefacto no es apto para el uso al que está destinado, como consecuencia de las deficiencias que éste presentó, no habiéndose probado que el deterioro que presenta sea consecuencia de un hecho imputable a la consumidora. En cuanto a la tercera norma infringida sólo cabe reiterar lo antes expuesto, ya que no habiéndose probado que el producto se deterioró por hecho imputable a la consumidora, el proveedor debió hacer efectiva la garantía, dándole a la cliente la posibilidad de ejercer uno de los derechos establecidos en el inciso primero del artículo 20. Además, el proveedor y/o sus dependientes han sido, a lo menos, negligentes en su actuar pues debieron haberse preocupado de atender los reclamos de la actora ante la falla experimentada por el teléfono celular, ya sea para cambiárselo por otro artefacto similar o devolver el valor de su compra, habiendo transcurrido más de cuatro meses a la fecha sin haber atendido las quejas de la consumidora, debidamente fundadas en los antecedentes antes mencionados, lo que ha sido reiterado con la rebeldía del proveedor querellado a comparecer en este juicio, situación que ha causado un menoscabo evidente a ésta.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c), 21 inciso primero, y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que atendido el mérito de autos y pruebas reunidas en el proceso, condenará al proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 9 y siguientes, doña RUXMARIA ORMAZABAL ARANCIBIA, ya individualizada, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación y disposiciones legales que cita, se condene al proveedor demandado al pago de la suma de \$799.990.- correspondiente al precio de la compra de un teléfono celular, y \$10.001.- por gastos de estacionamiento, por concepto de daño

emergente, y \$1.000.000.- por daño moral, fundada en los razonamientos que expresa en cada caso.

Sexto: Que, en el comparendo de estilo el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía de la parte demandada.

Séptimo: Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerandos que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a la Ley N° 19.496 antes señaladas cometidas por el proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", el tribunal acogerá dicha demanda en cuanto a lo pedido por daño material condenándolo a pagar a la demandante la suma de \$799.990.-, correspondiente al precio pagado por la compra de un teléfono celular efectuada por la consumidora el 12 de diciembre de 2018, la que se reajustará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, y al pago de la suma de \$200.000.- por daño moral, atendido el perjuicio o aflicción experimentados por la actora como consecuencia de estos hechos, así como las molestias que le ha ocasionado la conducta del proveedor querellado y demandado, y el tiempo invertido en estas infructuosas diligencias en procura del respeto de los derechos que como consumidora le asisten. Que las sumas precedentemente determinadas, devengarán intereses corrientes los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia, debiendo la consumidora hacer, previamente, entrega material al proveedor querellado del teléfono celular materia de este juicio, si éste estuviere en su poder, dentro de tercero día de ejecutoriado el fallo.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 16 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3° letras e), 12, 20 letra c), 21 inciso primero, 23, 24, 27, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos conocidos por el tribunal en este proceso, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12, 20 letra c), 21 inciso primero, y 23 de la Ley N° 19.496.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta** en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil interpuesta a fojas 9 y siguientes, por doña RUXMARIA ORMAZABAL ARANCIBIA, ya individualizada, y se CONDENA al proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA

HERNANDEZ, también individualizados, a pagar a la parte demandante las sumas de \$799.990.- por daño material, y \$200.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional del demandado y/o sus dependientes, la primera de las cuales será reajustada conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia, debiendo la consumidora hacer entrega previa al proveedor querellado del teléfono celular objeto de esta causa dentro de tercer día de ejecutoriado el fallo, si éste estuviere en su poder, de conformidad a lo resuelto en los considerandos que anteceden.

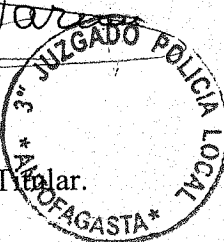
4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 5.012/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.



A large, stylized handwritten signature in black ink, located below the text "Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular."