

CHILLAN, tres de Mayo de dos mil diecinueve
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 11 y siguientes, **JOCELYN DEL PILAR DURAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 18.772.281-0, estudiante, domiciliada en Población Mardones calle Lautaro N° 315, 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 **PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A.**, rol único tributario N° 78.885.550-8, representada al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso 1° y 50-D del cuerpo legal citado por **JUAN ENRIQUE CEA MONSALVE**, cédula de identidad N° 11.810.242-2, en su calidad de Gerente de Tienda sucursal Chillán, ambos con domicilio en calle El Roble N° 856, comuna de Chillán, fundadas en el hecho que con fecha 3 de julio de 2018, compró en el local de la querellada un televisor marca Samsung Smart TV MU610055, Led Ultra HD 4K Wifi, el que pagó de contado por un valor de \$ 350.490.- con garantía por el término de un año. Señala, que posteriormente en el mes de noviembre el televisor en cuestión, no encendió, por lo que lo llevó al local de la querellada para hacer efectiva la garantía y se pudiera reparar o que se le devolviera el dinero pagado. Que, después de un mes le responden, rechazándose la garantía ya que el televisor presenta la pantalla quebrada y con líquido, situación que ella niega rotundamente, ya que éste fue entregado con su pantalla en buen estado, de haber sido así se hubiese dejado constancia al momento de su recepción por el servicio técnico, y niega que se haya derramado líquido, haciendo presente que la querellada siempre le puso obstáculos para recibir el televisor el que estuvo por más de un mes en el servicio técnico. Agrega, que dada la respuesta de la querellada dedujo reclamo ante el Sernac, en el que ésta ratifico su postura de rechazo de la garantía. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos, 1, 2, 3 letra e), 19, 24, de la Ley N° 19.496, y demás normas legales pertinentes, solicita tener por interpuestas querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A.**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenar a la infractora a las penas del artículo 24 de la Ley citada, y al pago de las sumas de \$

339.990.-, por daño emergente o material y que corresponde al valor efectivamente pagado por el producto cuya falla se reclama; y la suma de \$ 150.000.-, por concepto del daño moral sufrido, todo ello con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 55, notificadas las partes se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante de **JOCELYN DEL PILAR DURAN ORELLANA**, y del apoderado de la querellada y demandada civil de **PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A.**, abogado, **EDUARDO ALONSO CHAMORRO ABARCA**, y en el que la primera, ratifica en todas sus partes ambas acciones deducidas a fs. 11 y siguientes, solicitando sean acogidas en la forma expuesta, condenando a la contraria a pagar lo que en ellas describe, con costas.-

Por su parte, el apoderado de la querellada y demandada civil contesta mediante minuta escrita que se agrega a fs. 37 y siguientes, y por medio de la cual solicita desde ya el total y completo rechazo de la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, con expresa condenación en costas, en atención a las consideraciones de hecho y los fundamentos de derecho que expone.-

TERCERO: Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo al efecto la querellante y demandante, **INSTRUMENTAL**, ratificando para ello todos y cada uno de los documentos acompañados a sus acciones y que rolan de fs. 1 a 10 del proceso.-

Por su parte, la querellada y demandada civil ofrece prueba **INSTRUMENTAL**, ratificando bajo apercibimiento legal los documentos que se agregando al expediente de fs. 15 a 36.-

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, la querellante reclama la conducta infraccional de la querellada, fundada en que con fecha 3 de julio de 2018, compró en el local de ésta última, un televisor marca Samsung Smart TV MU610055, Led Ultra HD 4K Wifi, por el que pagó de contado por un valor de \$ 350.490.- con garantía por el término de un año. Señala, que en el mes de noviembre el televisor en cuestión, no encendió, por lo que lo llevó al

local para hacer efectiva la garantía para repararlo y/o que se le devolviera el dinero pagado. Después de un mes se le da respuesta, rechazándose la garantía por tener el televisor la pantalla quebrada y con líquido, lo que ella niega, ya que éste fue entregado con su pantalla en buen estado, de haber sido así se hubiese dejado constancia al momento de su recepción por el servicio técnico, y niega que se haya derramado líquido, haciendo presente que la querellada siempre le puso obstáculos para recibir el televisor y que estuvo por más de un mes en el servicio técnico, por lo que solicita se le condene como infractora a la Ley de los Consumidores, y al pago de las sumas de \$ 339.990.-, por daño emergente, correspondiente al valor del producto; y a la suma de \$ 150.000.-, por el daño moral sufrido, con costas.-

SEGUNDO.- Que, la empresa denunciada solicita el rechazo de la querella y de la demanda civil, en base a que, se ha dado cumplimiento a las normas de la Ley N° 19.496, toda vez que, la actora no hizo uso del beneficio de control de calidad, beneficio que mantiene en todas sus tiendas, a fin de que los clientes –previo a su retiro- verifiquen el estado del producto, lo que se les ofrece al momento de la compra, teniendo para ello un módulo para ese efecto. Que efectivamente la querellante se presentó el día 03 de noviembre de 2018, solicitando el cambio del televisor, dado que este encendía y apagaba, ingresándolo al Servicio Técnico para su revisión. Agrega que el día 05 de noviembre de 2018, se procede a conectar el televisor a la corriente y encenderlo, sin embargo esto no fue posible, por lo tanto no se pudo constatar el daño, y de acuerdo al protocolo y atendido que la clienta quiso hacer efectiva la garantía voluntaria dispuesta por la marca, se derivó el producto al área respectiva en Santiago, para ingresarlo al Servicio Técnico especializado. Indica que el día 05 de diciembre de 2018, este Servicio envía el resultado de su análisis mediante orden de servicio, en la cual se consigna el rechazo de la garantía, en virtud que la pantalla se encontraría dañada a consecuencia de un líquido vertido en su interior, adjuntándose fotografía del lado posterior de la pantalla, una vez abierto donde se deja constancia de los restos del líquido. Posteriormente, se le envía correo a la clienta comunicándole la decisión, también vía telefónica y presencialmente, ante lo cual reaccionó de manera violenta, insultando al personal, para luego interponer reclamo ante Sernac. Sostiene la defensa, que la acción infraccional de la consumidora, no cuenta ni expone fundamento alguno que la avale, y que la garantía voluntaria del producto cumple la reparación de éste y no el reemplazo de éste, por lo que la solicitud de cambio y/o de devolución del dinero

pagado es improcedente. A su vez, la póliza contempla cierto casos en los cuales no procede el otorgamiento de la garantía, entre ellos, cuando presenta daños no atribuibles a fallas de fábrica, dado que aquella sólo procede siempre que el producto no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor, por lo que la solicitud formulada en la demanda es improcedente cuando la falla o desperfecto se hubiere provocado por mala manipulación o uso negligente, no existiendo ningún elemento que acredite que los desperfectos deriven o tengan su origen en su fabricación. Solicita el rechazo de la querella y demanda civil, con costa.-

TERCERO.- Que, para acreditar su denuncia, la actora acompaña la boleta electrónica de compraventa N° 8.040.182 de 03 de julio de 2018, que rola a fs. 1, póliza de garantía de fs. 2, reclamo a Sernac de fs. 4 a 6, orden de servicio con el informe del Servicio Técnico de fs. 7 y siguientes, y dos fotografías del televisor de fs. 10. A su vez, la querellada acompaña a fs. 25, copia de la transcripción de la boleta, de fs. 26 a 28, orden de servicio e informe, fotografía de fs. 29, respuesta a Sernac de fs. 30, y póliza de garantías y términos y condiciones para compras de la Empresa demandada de fs. 31 a 36.-

CUARTO.- Que, al recurrir la actora a la Tienda denunciada y optar por la reparación del producto y/o la devolución del pago, haciendo valer la garantía extendida, la Empresa se encuentra obligada a realizar dicha reparación de manera gratuita, sin perjuicio de las exclusiones que contempla la propia póliza. Corresponde en consecuencia analizar de acuerdo a ésta si procede el rechazo de dicha garantía, y si la el consumidor puede optar a las otras medidas que dispone el artículo 20 de la Ley N° 19.496. En efecto, la querellada justifica su rechazo, en el informe del Servicio Técnico especializado, que indica que la pantalla se encontraría dañada a consecuencia de un líquido vertido en su interior. Debe consignarse que en la propia contestación de la Empresa se indica que el día 05 de noviembre de 2018, después de dos días de recibido el televisor en la Tienda, se procede a conectar el televisor a la corriente y encenderlo, sin embargo esto no fue posible, por lo tanto no se pudo constatar el daño. En consecuencia, la propia defensa confirma que el televisor no encendió al tratar de hacerlo y dado lo anterior fue enviado al Servicio Técnico en Santiago, ello está confirmado en la misma orden de servicio 26004150 de fs. 8, en la primera línea de las observaciones, en la cual se deja constancia de la fecha ya indicada, esto es, 05 de noviembre de 2018. Curiosamente, en la misma línea de observaciones, se indica con fecha 07 de noviembre de 2018,

cambio de estado, revisión realizada, y el 20 de noviembre de 2018, se informa que el producto presenta línea de pixeles en zona izquierda verticalmente, y el 21 de noviembre de 2018, rasgos normales de uso, manchas en la pantalla, marcas, polvo, manchas y rayas en la carcasa. Y recién con esa misma fecha 21 de noviembre de 2018, se deja constancia en las observaciones de la orden de servicio de fs. 8, se coordina ingreso a STA y el 05 de diciembre de 2018, se deja constancia que retorna de STA se rechaza garantía pantalla dañada con líquido. En consecuencia, del análisis del documento de fs. 8, se infiere claramente que el producto fue enviado a Santiago para su revisión, recién el 21 de noviembre de 2018, regresando a la Tienda el 05 de diciembre de 2018, con el informe de rechazo, siendo falso lo sostenido por la defensa que se habría ido a revisión del Servicio Técnico especializado de la marca el 05 de noviembre de 2018, con lo cual se infiere que el televisor estuvo desde el 03 de noviembre de 2018, fecha en que fue llevado por la actora al Local demandado hasta el 21 de noviembre de 2018, en el mismo Local, siendo remitido recién con esa fecha a Santiago.-

QUINTO.- Que, de acuerdo a lo razonado en el considerando precedente, y estando el producto dieciocho días en el Local de Chillán, sin ser remitido al Servicio Técnico especializado de la marca, como se contempla en la póliza de garantía extendida, no se cumplió con lo establecido en ésta, considerando además que el propio Local al recibirlo constató que el televisor no encendía, como sostiene la querella infraccional. Al no cumplir la querellada, con lo referido en la póliza de garantía de fs. 3 y 31, el consumidor se encuentra en todo su derecho, de hacer efectiva la devolución de la cantidad pagada, de acuerdo al inciso primero del artículo 20 de la Ley N° 19.496, acogiendo la demanda civil interpuesta sólo para indemnizar por daño emergente, no dando lugar al daño moral, que no se encuentra acreditado.-

SEXTO.- 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 la Ley N° 19.496, del Local querellado, en los hechos denunciado a fs. 11 y siguientes.-

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, y artículos 1, 2, 3 d) y e), 12, 20 e) 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que, **ha lugar** a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 11 y siguientes, por **JOCELYN DEL PILAR DURAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 18.772.281-0, estudiante, domiciliada en Población Mardones calle Lautaro N° 315, comuna de Chillán, en contra de **PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A.**, rol único tributario N° 78.885.550-8, representada por **JUAN ENRIQUE CEA MONSALVE**, cédula de identidad N° 11.810.242-2, ambos con domicilio en calle El Roble N° 856, comuna de Chillán, por incumplimiento al artículo 23 la Ley N° 19.496, y se le condena, al pago de una multa de **DOS U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante legal, cinco días de reclusión nocturna, con costas.-

2.- Que, **ha lugar** a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fs. 11 y siguientes, por **JOCELYN DEL PILAR DURAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 18.772.281-0, estudiante, domiciliada en Población Mardones calle Lautaro N° 315, comuna de Chillán, en contra de **PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A.**, rol único tributario N° 78.885.550-8, representada por **JUAN ENRIQUE CEA MONSALVE**, cédula de identidad N° 11.810.242-2, ambos con domicilio en calle El Roble N° 856, comuna de Chillán, solo en cuanto se condena a la demandada, al pago de la suma de \$ 339.990.-, por concepto de indemnización del daño emergente, monto que corresponde al valor del televisor adquirido, cantidad que deberá reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago, y que deberá enterar en la Secretaría del Tribunal, dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo, producto que a su vez, se le debe restituir a la parte demandada en su Local, una vez que se pague la multa y se entere el monto indicado, sin costas por no haber sido totalmente vencida.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don **IGNACIO MARIN CORREA**, abogado, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la señora secretaria titular, abogada, **MARIELA ANDREA DAZA MERMOUD**.-



Foja: 90
noventa.

CA Chillán.
ACT/rps

Chillán, diez de octubre de dos mil diecinueve.

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se confirma**, la sentencia apelada de tres de mayo de dos mil diecinueve.

Regístrese y, en su oportunidad, devuélvase.

R.I.C.: 43-2019 Policía Local.

Dario Fernando Silva Gundelach
MINISTRO
Fecha: 10/10/2019 13:15:33

Solon Rodrigo Viguera Seguel
FISCAL
Fecha: 10/10/2019 13:13:53

Eduardo Alejandro Penafiel Pena
ABOGADO
Fecha: 10/10/2019 13:14:29



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Chillan integrada por Ministro Dario Fernando Silva G., Fiscal Judicial Solon Rodrigo Viguera S. y Abogado Integrante Eduardo Alejandro Peñafiel P. Chillan, diez de octubre de dos mil diecinueve.

En Chillan, a diez de octubre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaria por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>