

Iquique, a diez días del mes de julio del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

1° A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional y demanda civil, interpuesta por don **Orlando Ortiz Céspedes**, Boliviano, soldado, Cedula de Identidad Extranjeros y Rol Único Tributario N° 22.624.621-5, domiciliado, en calle Bolívar N° 951 de esta ciudad, en contra de sociedad **Comercial Eccsa S.A.**, Rol Único Tributario N° 83.382.700-6, representada por **Jonathan Andrés Soudre Oliva**, chileno, Ingeniero Comercial, Cédula de Identidad N° 15.685.594-4, ambos domiciliados en calle Vivar N° 550 de esta ciudad, por infracción a las normas de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

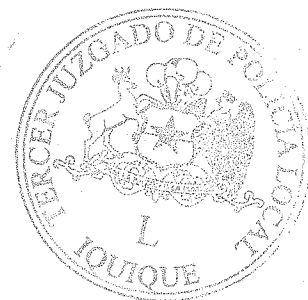
Señala el actor que el día 25 de febrero del 2019, compró un Televisor marca LG modelo 6550 de 50 pulgadas por la suma de \$270.000, producto que le fue entregado por bodeguero, sin haber sido revisado por ninguna de las partes, confiado en experiencia anterior, llevándose el televisor embalado su domicilio, no siendo instalado, por tener que subir al día siguiente a su trabajo, al regreso, el día 08 de marzo de 2019, fue operado de vesícula, quedando el producto en las mismas condiciones de entrega por parte del proveedor.

Una vez dado de alta en la clínica, revisó el producto percatándose que el Televisor tenía un golpe en la parte superior, en el que se notaba un quiebre de pantalla. Motivo por el cual concurrió a la tienda hacer efectiva la garantía legal, siendo enviado y recepcionado por el servicio técnico el 15 de marzo de 2019, después de una semana, el análisis del técnico confirma en su informe de fecha 18 de marzo del 2019, que el aparato presenta en la esquina superior golpeada cuya reparación no es viable por medio de la garantía del producto, no es falla de fábrica, interponiendo así, el 27 del mes de marzo de 2019 reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, Caso N° R2019A2868467, mediación que no fructificó.

Por lo anterior presenta querrela infraccional y solicita tenerla por interpuesta en contra de comercial Eccsa S.A., sea acogida y en definitiva condenarla al pago del máximo de la multa señalada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Sustenta jurídicamente su solicitud en los artículos 21, 23 y 24 todos de la ley N° 19.496.

Asimismo, presenta la acción de indemnización de perjuicios basados en los hechos denunciados y relacionados precedentemente, solicitando se condene al infractor por concepto de daño emergente en la suma de \$270.000, correspondiente e al valor del Televisor LG; y, daño moral fundado esta última, en la angustia y daño provocado a causa de los hechos relatados, la suma de \$50.000, más reajustes, intereses y costas de la causa o lo que SS estime en derecho. Fundamenta jurídicamente la acción en el artículo 3 letra e), 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496.

2° A fojas 4 a 11, documentos acompañados por el actor en su presentación.



3° A fojas 21, rola declaración de **Jonathan Andrés Soudre Oliva**, ya individualizado, quien señala que el producto fue enviado al servicio técnico por parte de la tienda en la que certifican que el daño corresponde a falla inducida por un tercero y no a falla de fabricación, por lo que no es válida hacer efectiva la garantía como también el reclamo del cliente.

4° A fojas 22, declaración de **Orlando Ortiz Céspedes**, ya individualizado, quien ratifica su denuncia señalando que el día 25 de febrero de 2019, compro televisor marca LG en la suma de \$270.000, retirando el artefacto el mismo día en el subterráneo de la tienda, no siendo revisado al no ser solicitado por su parte. Una vez en el domicilio, dejo sin retirar el embalaje hasta bajar de Collahuasi, día en que tampoco pudo revisar por operación a su vesícula, una vez dado de alta reviso el artefacto percatándose un golpe que tenía el equipo en la parte superior derecho lo que produjo una trizadura en la pantalla y al llevarlo a la tienda lo derivaron al Servicio Técnico, en cuyo informe se señaló que al no ser falla de fábrica no correspondía hacer efectiva la garantía.

5° A fojas 34, rola acta de audiencia de contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante, don Orlando Ortiz Céspedes; y, de la querellada y demandada civil representada por Jennifer Estefanía Guerrero.

La parte querellante ratifica todo lo obrado en autos.

La parte querellada y demandada civil contesta por escrito querrela infraccional, versando que no existe infracción alguna, dado que desde la compra del producto transcurrieron más de dos semanas después de la compra y presentó el reclamo, alegando defecto en la pantalla solicitando el cambio o devolución del dinero, pese de haber reconocido la no existencia de reparo alguno al recibir el producto, como consta en la propia boleta del producto con timbre "Entregado y Revisado".

En cumplimiento a disposiciones del artículo 20 y 21 de la Ley N° 19.496, a pesar del daño que presentaba el televisor, envié el producto al servicio técnico autorizado en cuyo informe señala no corresponder el ejercicio de la garantía legal en atención a que los daños alegados provenían de un hecho imputable al consumidor, siendo así que la carga de la prueba corresponde a la contraria acreditar sus alegaciones en el caso de autos, no infringiendo por tanto el artículo 20 de la Ley del Ramo. Por los motivos señalados la acción infraccional y demanda civil debe ser desestimada, solicita el rechazo en todas sus partes.

Llamada las partes a conciliación esta no se produce. Se recibe la causa a prueba, fijándose los siguientes puntos de prueba: 1) Efectividad del hecho infraccional denunciado; 2) Efectividad del daño naturaleza y monto demandado.

En cuanto a la prueba Testimonial, las partes no rinden.

Ambas partes acompañan documentos.

6° A fojas 44, rola decreto que cita a las partes oír sentencia.

CONSIDERANDO

A. En cuanto a la denuncia infraccional.

Primero: Corresponde a esta Judicatura determinar la responsabilidad infraccional del **proveedor Sociedad Comercial Eccsa S.A.**, por supuesta infracción a la normas de la Ley N° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, al haber vendido al actor un Televisor marca LG, con defecto en la pantalla, no siendo apta para el uso a que se encuentra destinada, negándose a la restitución del dinero o el cambio de producto, por lo que se procedió a efectuar reclamo administrativo ante el Sernac, a fin de obtener arreglo amistoso, lo que no fue posible.

Como consecuencia de la negativa del proveedor y de reclamo ante el Sernac, el actor que el 25 de febrero de 2019, adquirió el televisor Smart TV marca LG, en la suma de \$270.000, siendo retirado el mismo día desde la bodega de la tienda ubicada en el subterráneo, no fue revisado ya que no lo solicitó. Señala que el Televisor lo dejó en su domicilio sin retirar el embalaje, hasta bajar de Collahuasi, día que tampoco lo pudo revisar por tener que operarse de vesícula, una vez dado de alta revisó el Televisor, se percató de un golpe en la parte superior derecho lo que produjo una trizadura en la pantalla, por motivos reseñado precedentemente, al llevarlo a la tienda lo derivaron al Servicio Técnico, lugar que obtuvo por información que al no ser falla de fábrica no correspondía hacer efectiva la garantía, lo que motivo accionar denuncia ante el Sernac, obteniendo respuesta negativa.

A juicio del actor la empresa denunciada, en el libelo de fojas uno y siguientes, señala que incumplió su obligación legal de: a) no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las que hubiera ofrecido o convenido(...), acorde a lo dispuesto en la letra b) del artículo 3° de la Ley N° 19.496; b) hacer efectivo ante el vendedor ante los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto; C) indemnizar y subsanar los daños que produzcan en las personas con ocasión de no entregar información adecuada a los consumidores, letra e) del cuerpo legal que nos atañe.

Segundo: Que lo declarado por el actor, a fs. 22, señala que el 25 de noviembre de 2019, compro un Televisor marca LG por la suma de \$270.000, retirado el mismo día desde la bodega de la tienda ubicada en el subterráneo, al momento de hacer retiro del televisor no fue revisado ni solicitado. Así, el Televisor lo dejó en su domicilio sin retirar el embalaje hasta bajar del Collahuasi, día que tampoco lo pudo revisar por operarse de una vesícula, una vez dado de alta, reviso el equipo encontrando que tenía un golpe en la parte superior derecho lo que produjo un trizadura en la pantalla, al llevarlo a la tienda le dijeron que lo llevara al Servicio Técnico, lugar que le dijeron que al no ser falla de fábrica no correspondía hacer efectiva la garantía, aseveraciones que son acreditadas con los siguientes documentos: a) fotografías del Televisor; b) Que con fecha 27 de marzo de 2019, interpuso reclamo administrativo N° R2019A2868467 ante el Servicio Nacional del Consumidor.; c) Con fecha 29 de marzo de 2019, Respuesta de Servicio cliente Ripley, respuesta negativa; d) con fecha 15 de marzo de 2019, fue ingresado al servicio Técnico según formato 101 N° 0723910, para revisión de cambio y/o problema, cuya respuesta 18 de marzo de 2018, señala que el producto presenta esquina superior golpeada, un panel LCD quebrado, cuya solución no



aplicaría reparación por garantía, no es falla de fábrica; e) Copia boleta electrónica N° 159350449, que describe el producto Televisor con timbres impreso en dicho documento de Entregado y Revisado.

Tercero: Que asimismo, lo declarado por don Jonathan Soudre Oliva, a fojas 21, rechaza a querrela infraccional y demanda civil, agregando que el producto fue enviado al Servicio Técnico por parte de la tienda, en la que certifican que el daño corresponde a una falla inducida por un tercero y no a falla de fabricación, por lo que no es válida hacer efectiva la garantía y tampoco es válido lo reclamo por el cliente, aseveraciones que son argumentadas por la apoderada doña Jennifer Estefanía Guerero, en la audiencia de contestación y prueba de fs. 34 y ss., versando que no existe infracción alguna, dado que desde la compra del producto transcurrieron más de dos semanas después de la compra y presentó el reclamo, alegando defecto en la pantalla solicitando el cambio o devolución del dinero, pese de haber reconocido la no existencia de reparo alguno al recibir el producto, como consta en la propia boleta del producto con timbre "Entregado y Revisado".

En cumplimiento a disposiciones del artículo 20 y 21 de la Ley N° 19.496, a pesar del daño que presentaba el televisor, envió el producto al servicio técnico autorizado en cuyo informe señala no corresponder el ejercicio de la garantía legal en atención a que los daños alegados provenían de un hecho imputable al consumidor, siendo así, que la carga de la prueba corresponde a la contraria acreditar sus alegaciones en el caso de autos, no infringiendo por tanto el artículo 20 de la Ley del Ramo. Acompañando medios de pruebas consistentes en documentos rolantes a fojas 37 a 40 de autos.

Cuarto: Uniendo diversas pruebas agregadas, tanto por el querellante como la querellada, las que analizadas conforme a las normas de la sana crítica, permite concluir que de la exposición de la denuncia de don **Orlando Ortiz Céspedes**; que en lo concerniente a la acción del hecho materia de autos, en el que describe el incumplimiento que se imputa a la **Sociedad Comercial Eccsa S.A., Tiendas Ripley**, resulta posible afirmar que se trata de un hecho ininteligible, esto es, para que pueda prosperar, el denunciante señala en su alegación la falta de claridad en el relato factico del hecho, sumado a la no existencia de reparo alguno al recibir el producto, como consta en la propia boleta del producto con timbre "Entregado y Revisado" y declaración de fojas 11 y 22, más aun, al haber señalado en el libelo, operación de vesícula el 08 de marzo del 2019, sin acreditar documento, argumentando que el 27 de marzo de 2019, una después el servicio técnico le indica que el daño no está cubierto por la garantía, equipo recepcionado por dicho servicio el 15 de marzo de 2019, motivo por la cual no se dará lugar a la denuncia infraccional interpuesta en contra de **sociedad Comercial Eccsa S.A.**,

Quinto: Que al no haberse logrado establecer la efectividad de la infracción denunciada, esta Judicatura no acogerá la demanda civil, por cuanto las acciones indemnizatorias guardan directa relación con el cumplimiento o incumplimiento que impone la ley al proveedor.

Y Visto además, lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 21, 23 inciso primero, 24, y 50 y siguientes, todos de la Ley N° 19.496; Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones

de los Juzgados de Policía Local; y, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

RESUELVO

A. En lo infraccional

a) **Rechácese** la denuncia infraccional interpuesta por don **Orlando Ortiz Céspedes**, Boliviano, soldador, Cedula de Identidad Extranjeros y Rol Único Tributario N° 22.624.621-5, domiciliado en Bolívar N° 951 de esta ciudad, en contra de **Sociedad Comercial Eccsa S.A., Tiendas Ripley**, Rol Único Tributario 83.382.700-6, representada por **Jonathan André Soudre Oliva**, chileno, Ingeniero comercial, Cedula de Identidad Nacional N° 15.685.594-4, ambos domiciliados en calle Vivar N° 550, de esta ciudad, por infracción a las normas de la Ley N° 19.496.

b) Absuélvase a Sociedad Comercial Eccsa S.A., representada por don Jonathan André Soudre Oliva, de la denuncia infraccional interpuesta en su contra.

B. En lo civil

a) **Rechácese** la demanda civil interpuesta por don Orlando Ortiz Céspedes, en contra de Sociedad Comercial Eccsa S.A., Tiendas Ripley, representada por don **Jonathan André Soudre Oliva**.

c) No se condena a las partes al pago de las costas por haber tenido motivo plausible para accionar.

d) Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida, y autorizada por la Sra. Secretario Abogado doña Jessie A. Giaconi Silva.-

