

44

visto

Calama a veinticinco de febrero de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 5, rola querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Tomas Oña Zonco, en contra de la empresa Falabella retail. S.A., ignoro Rut, representado por coña Carmen Segovia, todos con domicilio en avenida Balmaceda N°3242, Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: que el día 7 de octubre del año 2018, compré un Tablet Quad 2G 16G 8P gris, en tiendas Falabella Calama, boleta N°524887883; el Tablet empezó a tener problemas de encendido, se prendía y se apagaba. Posteriormente no prendió más, motivo por el cual me dirigí a la tienda el día 9 de octubre del año 2018, donde mandaron el producto al servicio técnico, no queriendo cambiar el producto por uno nuevo, aun estando en garantía. El día 17 de octubre llegó la respuesta de que no se podía cambiar porque supuestamente fue alterado. No se manipuló el producto ya que solo lo prendió para probarlo el niño que tiene 8 años y no es experto en tecnología. El jefe de ventas don Rodolfo se negó a darme una solución diciéndome que si seguía reclamando me caducarían la tarjeta, aun cuando soy cliente de años y pago mis cuotas al día. Solicito condenar a la empresa al maximo de las multas señaladas en la Ley, con costas. En el primer otrosí interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho expuestas en lo principal; Solicitando la suma de \$129.990.- (ciento veintinueve mil novecientos noventa pesos), u otro producto de igual calidad, por concepto de daño emergente; la suma de \$100.000.- (cien mil pesos) por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas; Acompaña prueba documental.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

A fojas 9, se fija audiencia de avenimiento, contestación y prueba para el día 16 de enero del año 2019, a las 09:30 horas.

A fojas 32, la abogada doña Olivia Velásquez Valencia, en representación de Falabella Retail S.A., viene en contestar querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios argumentando: esta parte viene en controvertir todos y cada uno los hechos expuestos por la contraria. No es efectivo que mi representada haya vulnerado la ley que protege los derechos de los consumidores, ni ningún otro cuerpo normativo. El producto materia de autos ingresa a servicio técnico, indicando el consumidor que "al iniciar se apaga y se enciende". El bien es revisado y el servicio técnico autorizado determina que el software fue intervenido. El propio actor en su libelo dice que el producto fue manipulado por un niño de 8 años que no es experto en tecnología. El régimen legal establecido radica en la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las que fueron adquiridos o contratados. La garantía legal no es una garantía a todo evento o sin expresión de causa. Por lo expuesto, mi representada necesariamente debe enviar los productos al servicio técnico para determinar cuál es el desperfecto o falla en los mismos, pues de ser imputable al consumidor opera lo establecido en el artículo 21 de la Ley 19.496; En cuanto a la carga de la prueba, los hechos que basan la pretensión de la contraria han de ser acreditados y no simplemente presumirse su existencia; De lo demandado, el actor demanda daño moral sin señalar en ese ítem a cuánto ascendería dicho perjuicio. Además, al señalar cual es el daño moral se explaya en situaciones que más se asemejan a molestias propias del día a día en el tráfico mundano. Los montos de la indemnización solicitada son totalmente desproporcionados; Del abuso del derecho, esta parte considera que el actor actúa con su elevada



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

pretensión indemnizatoria está, claramente incurriendo en un abuso del derecho. Solicitando absolver a mi mandante, con costas. Acompaña prueba documental.; solicita absolución de posiciones.

A fojas 41, tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don Tomas Oña Zonco y por la parte querellada y demandada civil la abogada doña Olivia Velásquez Valencia. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada viene en contestar mediante minuta escrita, solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.** Se recibe la causa a prueba. Prueba documental de la parte querellante y demandante civil, viene en ratificar los documentos acompañados en a fojas 1 a 4 y acompaña prueba documental; La parte querellada y demandada civil viene en ratificar los documentos acompañados en la contestación de la quere la y demanda civil, y acompaña prueba documental; Se rinde absolución de posiciones por parte del querellante y demandante civil; Prueba testimonial no se rinde. Se pone término a la audiencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, A fojas 5, rola querrela por infracción a la Ley Nº 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Tomas Oña Zonco, en contra de la empresa Falabella retail. S.A., En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: que el día 7 de octubre del año 2018, el querellante compró un Tablet, en tiendas Falabella Calama, el Tablet empezó a tener problemas de encendido, se prendía y se apagaba. Posteriormente no prendió más, por lo que fue a la tienda, el día 9 de octubre del año 2018. Enviaron el producto al servicio técnico. El día 17 de octubre llegó la respuesta del servicio técnico señalando que



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

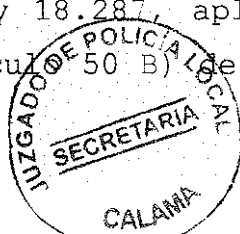
el producto fue alterado. No se manipuló el producto ya que solo lo prendió para probarlo un niño de 8 años de edad.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

TERCERO: Que, A fojas 32, la abogada doña Olivia Velásquez Valencia, en representación de Falabella Retail S.A., viene en contestar querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios argumentando y controvirtiendo todos y cada uno los hechos expuestos por el querrelante. No es efectivo que la querellada haya vulnerado la ley que protege los derechos de los consumidores, ni ningún otro cuerpo normativo. El producto materia de autos ingresa a servicio técnico, indicando el consumidor que "al iniciar se apaga y se enciende". El bien es revisado y el servicio técnico autorizado determina que el software fue intervenido. El propio actor en su libelo dice que el producto fue manipulado por un niño de 8 años que no es experto en tecnología. El régimen legal establecido radica en la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las que fueron adquiridos o contratados. La garantía legal no es una garantía a todo evento o sin expresión de causa. Por lo expuesto, la querellada necesariamente debe enviar los productos al servicio técnico para determinar cuál es el desperfecto o falla en los mismos, pues de ser imputable al consumidor opera lo establecido en el artículo 21 de la Ley 19.496; En cuanto a la carga de la prueba, los hechos que basan la pretensión de la contraria han de ser acreditados y no simplemente presumirse su existencia.

CUARTO: Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental y absolución de posiciones.

QUINTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496,



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

permite a este tribunal concluir: que conforme a la prueba reseñada, se ha establecido que la querellada Falabella Retail S.A., ha incurrido en infracción por cuanto vendió un producto defectuoso, hecho relevante que se acredita con la prueba presentada, entre ellas la prueba de fojas 2 y 4, en las que se detalla el ingreso del producto al servicio técnico y el diagnostico técnico, en el que solo se señala que el software fue intervenido, no especificando ningún detalle de la intervención, ni tampoco dando algún dato que haga presumir la responsabilidad es del querellante en esa intervención de software. Lo que ha quedado claro y es un hecho indiscutible, es que el producto tiene un defecto que no permite su uso de forma adecuada.

SEXTO: Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la existencia de una negligencia por parte de Falabella Retail S.A., se hará lugar a la denuncia infraccional condenándola al pago de una multa ascendente a 15 UTM., en virtud a lo establecido en el artículo 23, en relación al artículo 3 letras b) y e), todos de la Ley 19.496.

En cuanto a lo civil:

SEPTIMO: Que, a fojas 5, se ha presentado demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Tomas Oña Zanco, en contra de la empresa Falabella retail. S.A., funda su demanda en las mismas razones de hecho expuestas en la querella; Solicitando la suma de \$129.990.- (ciento veintinueve mil novecientos noventa pesos), u otro producto de igual calidad, por concepto de daño emergente; la suma de \$100.000.- (cien mil pesos) por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas

OCTAVO: Que, a fojas 32, la abogada doña Olivia Velásquez Valencia, en representación de Falabella Retail S.A., viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios, argumentando, en cuanto a lo demandado, señala que el actor demanda daño moral sin señalar en ese ítem a cuánto



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

ascendería dicho perjuicio. Además, que al señalar cual es el daño moral se explaya en situaciones que más se asemejan a molestias propias del día a día en el tráfico mundano. Por otra parte señala que los montos de la indemnización solicitada son totalmente desproporcionados; Del abuso del derecho la parte querellada considera que la actora con su elevada pretensión indemnizatoria está, claramente incurriendo en un abuso del derecho. Solicitando la absolución del demandado.

NOVENO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado, los cuales se encuentran acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por el actor, fijando como daño emergente la suma de \$129.990.-, según lo acreditado a fojas 1; y por concepto de daño moral la suma de \$50.000.- en virtud de que efectivamente fue probado en autos.

DECIMO: Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; artículos 3º letras b) y e), 4º, art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Falabella Retail S.A., a una multa ascendente a 15 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor Falabella Retail S.A., al pago de los siguientes montos: por concepto de daño emergente la suma de \$129.990.- y por concepto de daño moral la suma de \$50.000.-. Suma que deberá incrementarse de acuerdo a los



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

Intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Cada una de las partes pagara sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°64.234/2018.-

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de Policía Local de Calama.

Autoriza, **Pedro Rojas Pérez**, Secretario Abogado Subrogante.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL