

Copiapó, dieciséis de Enero de dos mil diecinueve.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 10 rola denuncia infraccional presentada por doña **VERONICA LILIANET CEPEDA BURGOS**, Cedula de Identidad N° 9.144.255-8, con domicilio en calle Pedro de Oña N° 3278, Villa Francisco de Aguirre, Comuna de Copiapó, en contra de **COOPERATIVA DE CONSUMOS CARABINEROS DE CHILE LTDA.** persona jurídica de su giro, representada por don **ELIECER SOLAR ROJAS**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Mac Iver N° 245, comuna de Santiago por haber infringido disposiciones de la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente el artículos 3 letra e); 12; 20 letra c); 21 y 23 solicitando se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la referida Ley por la o las infracciones cometidas. Argumenta como fundamento de la acción infraccional deducida, que con fecha 13 de Junio de 2018 concurrió a la sucursal viajera de la denunciada ubicada en esta ciudad calle Portales N° 368 donde adquirió un celular marca Samsung, Modelo J7 en la suma de \$313.568 lo que acreditará con la boleta de ventas y servicios que acompañará. Que el equipo en cuestión solo funcionó los dos primeros días y posteriormente comenzó a aparecer en la pantalla un color rosado razón por la cual concurrió al proveedor a exponer la situación, indicándosele que el aparato se derivaría al Servicio Técnico en Antofagasta, que en ese momento el producto no presentaba desgaste alguno tanto en su forma cosmética como en la manera interna ya que solo había sido utilizado dos días. Que con fecha 13 de julio recibió una respuesta del proveedor donde le indican que el Servicio Técnico rechaza la reparación porque el equipo mostraba signos de presión en la pantalla que invalidaba la garantía. Por lo expuesto solicitó la intervención del Sernac, peticionando se revisaran los procedimientos aplicados antes de remitirse el producto al Servicio Técnico, reiterando que el producto no presentaba ningún daño que pudiera dar cuenta de alguna presión a que hubiese sido expuesto, además que en los dos días de uso el artefacto solo fue utilizado por su persona. Con fecha 09 de agosto el Sernac le notificó el rechazo de su reclamo por la parte reclamada, por lo que pide que el tribunal efectúe las indagaciones correspondientes en busca de una respuesta objetiva dando a conocer el real estado del aparato y que éste venía con fallas de fabrica, obligando al proveedor a responder ya que está pagando por un equipo celular que venía en malas condiciones. Posteriormente consigna textualmente las disposiciones a la ley 19.496 que considera infringidas, solicitando se acoja la denuncia y se condene al infractor. Por el Primer Otrosí fundando en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en

que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COOPERATIVA DE CONSUMOS CARABINEROS DE CHILE LTDA.** representada por don **ELIECER SOLAR ROJAS** ambos con domicilio en calle Mac Iver 245, Santiago y pide que sea condenada a pagarle la suma de **\$313.568** por concepto de daño emergente correspondiente al valor del producto y **\$300.000** a título de daño moral, señalando que al no tener un celular perdió contratos ya que ella se desempeña en el rubro banquetearía siendo el celular su medio de comunicación. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** copia de boleta de ventas y servicios que da cuenta de la adquisición del celular; **b)** informe técnico, y **c)** reclamo efectuado ante el Sernac, documentos que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 9. Por el tercer Otrosí señala que comparecerá personalmente en la causa; Por el Cuarto Otrosí: solicitó se exhorte a Santiago a objeto de notificar al representante legal de la demandada; **2)** A fojas 16 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 10, acogiéndose las acciones a tramitación, teniéndose por acompañados los documentos con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil; se tiene presente la comparecencia personal de la denunciante y se ordena despachar el exhorto solicitado. **3)** De fojas 65 a fojas 68 se acompaña exhorto debidamente diligenciado. **4)** A fojas 51 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la denunciante **VERONICA LILIANET CEPEDA BURGOS**, y de la denunciada y demandada **COOPERATIVA DE CONSUMO CARABINEROS DE CHILE** representada por su apoderado el abogado don **VICTOR DAVIU MANCILLA**, señalando este último como su domicilio en Copiapó calle Colipí N° 570 Oficina 515. La denunciante y demandante ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 10 y solicita se dé lugar a ellas con costas. La parte denunciada y demandada acompaña minuta escrita de contestación solicitando que se tenga como parte integrante de la audiencia. El tribunal tiene la minuta como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa de fojas 34 a fojas 42 y resolviendo derechamente su contenido, a lo principal tiene por contestada denuncia infraccional y demanda civil; al otrosí por acompañados los documentos con citación salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte denunciante y demandante ratifica los documentos agregados de fojas 1 a fojas 9 e individualizados en el segundo otrosí del libelo de fojas 10 y acompaña en la audiencia documentos consistentes en: **a)** Original de boleta

de ventas y servicios correspondientes a la compra del equipo de fecha 13 de junio de 2018; **b)** Tres liquidaciones de pago que acreditan el pago que realiza mensualmente por el teléfono celular; **c)** Dos boletas electrónicas que acreditan la actividad económica que realiza, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, agregándose a la causa de fojas 43 a fojas 50. La parte denunciada y demandada ratifica los documentos acompañados por el otrosí de la minuta agregada de fojas 34 a fojas 42 consistentes en: **a)** Póliza de Garantía del Celular materia de este juicio; **b)** Informe técnico emanado de la Central de Servicio Técnico Antofagasta con fecha 5 de julio de 2018 elaborado por el técnico Eduardo Quispe; **c)** Copia de relato efectuado por Héctor Vallejos de fecha 1º de diciembre de 2018; **d)** Copia de relato de doña Melisa Zeidler Iglesias los que se agregan a la causa de fojas 28 a fojas 33, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciante y demandante no rinde prueba testimonial y la parte denunciada y demandada rinde la testimonial de don **HÉCTOR VALLEJOS ROJAS** quien declara de fojas 52 a fojas 55. Expone ser empleado de la Cooperativa denunciada, que el 13 de junio de 2018 se acercó la denunciante para adquirir algunos productos ya que es socia de la cooperativa, la conocen porque siempre adquiere productos, que necesitaba comprar un teléfono para utilizarlo en su trabajo porque es banquera, que él le ofreció un producto y que la denunciante lo adquirió, tratándose de un equipo Samsung modelo 7J Pro, cuyo valor no recuerda; que la caja que contenía el equipo no fue abierta ya que los productos que se venden se trasladan en una caja acolchada desde Santiago a Antofagasta y posteriormente los derivan a Copiapó. Que transcurridos unos tres días desde la fecha de la compra la consumidora se acercó a la Cooperativa con el teléfono relatando que al llegar a su casa encendió el teléfono e instaló facebook y whatsapp, que al otro día el equipo presentaba manchas en la pantalla tipo pinceladas, lo que le consta porque cuando la consumidora llevó el teléfono efectivamente no se podían ingresar algunas aplicaciones porque habían manchas en la pantalla, que además no se podía ingresar porque estaba con clave, que la pantalla estaba con las manchas a las que se ha hecho referencia pero estaba intacta no estaba quebrada y el equipo se notaba impecable. Que el teléfono quedó en la Cooperativa y en la tarde la Sra. llegó aclarando que ella tenía garantía, que entonces le señalaron que el equipo debía derivarse al Servicio técnico, que le pidieron la clave para desbloquear el teléfono ya que como presentaba manchas no se podía ver bien y tampoco se podía desbloquear, entregando ella la contraseña o clave la que anotaron en un papel, que como son venta

viajera siguieron rumbo a Antofagasta y dejaron allí el teléfono con la jefa, que habiendo transcurrido aproximadamente 15 días desde que la clienta entregó el teléfono su jefa envió el producto al Servicio Técnico desconociendo en qué fecha fue, que cuando les correspondió volver a Copiapó al cabo de unos tres o cuatro días de ingreso del producto al Servicio Técnico la jefa le entregó a ellos el equipo junto con el informe del Servicio Técnico, que al llegar a Copiapó la Sra. no recibió el producto ni aceptó recibir el informe del Servicio técnico señalando que concurriría al Sernac para lo cual posteriormente solicitó el Informe del Servicio. Que el producto no se manipuló después de salir del servicio técnico, que es la primera vez que ocurre una situación similar, esto es, que un producto se encuentre pincelado y que por tal razón agotó todos los medios posibles para solucionar el problema. Que cuando la consumidora entregó el producto se hizo un documento en el cual se estipula las condiciones en que es entregado el equipo. Que el tribunal abrió la caja que contenía el producto, verificándose que en su interior se encontraba el informe técnico, copia de la boleta de ventas y servicios, dos fotografías del celular, guía de despacho y dos declaraciones, una de don Héctor Vallejos Rojas y otra de doña Melissa Zeidler Iglesias. Que el celular se encontraba cubierto con bolsas de aire y dentro de su caja. Que al sacarlo a simple vista se observa que el producto se encuentra en optimas condiciones, pero que al tratar de encenderlo no enciende, que al tratar de cargarlo tampoco se puede, que en atención a que el equipo no encendió pese a estar conectado a la energía eléctrica se hizo devolución de éste con todos sus implementos a la denunciada y demandada civil. **5)** A fojas 70 en adelante el apoderado de la denunciada y demandada efectúa observaciones a la prueba. En cuanto a la testimonial rendida por su parte señaló que el testigo declaró que la denunciante adquirió el equipo; que intentó devolverlo al cabo de unos días haciendo efectiva la garantía, siendo éste derivado al Servicio Técnico en Antofagasta y que una vez devuelto la actora se negó a recibirlo. Respecto a la documental señala que de su análisis queda claro la inexistencia de infracción a la ley 19.496. Que los documentos que su parte acompañó dan cuenta que cumplió a cabalidad con la garantía del producto derivándolo en el menor plazo al Servicio Técnico del fabricante en la ciudad de Antofagasta. Que el Servicio Técnico rechazó la garantía debido a que la pantalla tenía daños físicos (manchas) por exceso de presión en la pantalla lo que implica que la falla se derivó de una inadecuada manipulación por parte de la actora que fue la única persona que según sus propios dichos lo utilizó. Que si el mal trato se hubiera efectuado con anterioridad a la venta el equipo no habría funcionado los primeros días después de ser adquirido como en la especie ocurrió, lo que

hace evidente que la falla en la pantalla se originó después de su adquisición y uso por parte de la compradora. Que conforme a la garantía ésta cubre los defectos por el uso normal del producto, solo en ese caso los repuestos y la mano de obra serán sin costo para el cliente, excluyendo la garantía daños causados por golpes, caídas, transporte y/ o bodegaje inadecuado, mal trato, daños causados por terremotos, inundaciones etc. Que las declaraciones de los empleados de la sucursal viajera dan luces de las circunstancias que rodearon los acontecimientos, señalando que en todo momento los protocolos se respetaron y se activaron los mecanismos para hacer valer la garantía. Que la demandante no acompañó prueba alguna que avale una supuesta infracción atribuible a su representada, menos aún los perjuicios cuya reparación solicita, que simplemente acompañó boletas que acreditan la actividad económica que realiza, que para que los perjuicios sean indemnizables deben ser fehacientemente acreditados. En cuanto al daño moral éste no ha sido acreditado ni se ha reclamado en forma correcta ya que la actora no ha acreditado una perturbación en su fuero interno, reclamando hechos que no quedan comprendidos dentro del daño moral. Respecto del daño emergente pide se le pague el valor comercial del producto lo cual no es posible atendido a que el daño emergente equivale al daño efectivamente causado en el patrimonio de la demandante no existiendo prueba al efecto, señalando que conforme al análisis efectuado su parte considera que no se encuentran fehacientemente acreditadas las supuestas infracciones a la Ley de Protección a los Consumidores menos los teóricos daños que se invocan en la demanda, teniendo el tribunal presente lo observado por resolución dictada fojas 74. **6)** A fojas 76 se certifica por la Sra. Secretaria del tribunal respecto a la inexistencia de diligencias pendiente en la causa. **7)** A fojas 77 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, en lo principal de fojas 10 rola denuncia Infraccional deducida por doña **VERONICA LILIANET CEPEDA BURGOS** en contra de **COOPERATIVA DE CONSUMO CARABINEROS DE CHILE LTDA.**, persona jurídica de su giro representada por don **ELIECER SOLAR ROJAS** ambos domiciliados en calle Mac Iver N° 245, Santiago, por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letra e); 12; 20 letra c); y 23 de la ley Sobre Protección a los Derechos de los consumidores N° 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y de

derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia que se tienen por reproducidos para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, en lo principal de la minuta agregada de fojas 34 en adelante el abogado **VICTOR DAVIU MANCILLA** actuando en representación de la denunciada contestó la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando el rechazo de ambas acciones. Como antecedente preliminar hace un análisis de las funciones de la demandada y su data de antigüedad. Posteriormente refiriéndose a la acción infraccional intentada hace un análisis de los hechos expuestos por la denunciante y de sus peticiones señalando que no existen las infracciones a la Ley del Consumidor que se imputan a su representada y que la indemnización de perjuicios que pretende sería improcedente por carecer de causa legal desde el momento que no se señala de qué manera se habrían infringido las normas de la ley 19.496 que se invocan como vulneradas. Posteriormente al narrar los hechos reconoce que la denunciante adquirió un celular Samsung, Modelo J7 en la suma de \$313 568, que el equipo al momento de la venta estaba perfectamente empacada con su caja y sellos en perfectas condiciones, reconociendo la actora que el equipo presentó funcionalidad los dos primeros días. Que transcurrida una semana desde la venta la consumidora volvió al establecimiento a objeto de devolver el producto adquirido ya que presentaba problemas en la pantalla, que había comenzado con una mancha y posteriormente esta mancha había tapado toda la pantalla impidiendo su uso normal. Que ante lo expuesto se activaron los protocolos internos y dado que en Copiapó no existe un servicio técnico de la marca Samsung el producto debió ser enviado al Servicio Técnico ubicado en Antofagasta, recepcionándose en la sucursal viajera quienes lo derivaron post venta al Servicio esperando el informe del fabricante para hacer valer la garantía si el caso lo ameritaba. Que el procedimiento se puso en conocimiento de la consumidora quien se disgustó cuando se le requirió suscribir el acta de recepción del equipo en la sucursal viajera de Copiapó. Que de acuerdo al protocolo, para hacer valer la garantía por defectos de fabricación tan pronto el producto es recepcionado debe levantarse un acta en la cual se deja constancia del resultado en base a una inspección visual preliminar que en este caso no fue posible proceder ya que la actora se ofuscó cuando se le señaló que a simple vista el equipo presentaba visibles daños en la pantalla, y entonces ignorando el protocolo exigió a los funcionarios se le hiciera entrega de un equipo nuevo de inmediato bajo amenaza de concurrir al Sernac, negándose asimismo a firmar el acta de entrega. Que evidentemente sin determinar la entidad y origen de la falla era imposible entregar un equipo

nuevo, sin perjuicio de lo cual se remitió el equipo a post venta en Antofagasta a efecto que el servicio Técnico determinara la falla. Con fecha 5 de julio se emitió el informe por el Servicio Técnico de Samsung evacuado por don Eduardo Quispe, rechazándose la garantía debido a que la pantalla tenía un daño físico (manchas) por exceso de presión acompañando al efecto fotografías del celular y tan pronto se recibió el resultado se puso en conocimiento de la demandante quien se negó a recibir su teléfono celular. Argumenta el denunciado que es preciso tener presente que la póliza de garantía por el producto es de 12 meses desde la fecha de la boleta o factura y cubre solo los defectos de fabricación por uso normal y legítimo, solo en ese caso los repuestos y mano de obra por el servicio serán sin costo para el cliente, excluyéndose expresamente de la garantía legal los daños ocasionados por golpes, caídas, transporte y / o bodegaje inadecuado, mal trato, como también los daños causados por fuerza de la naturaleza. Posteriormente refiriéndose a las presuntas infracciones a la ley 19.496 señala que su representado no ha infringido ninguna de las disposiciones que se señalan en la denuncia. Consigna el artículo 3 letra e) y expresa que niega rotundamente que la denunciada haya incumplido obligación alguna derivada de la compra del teléfono, y que en cuanto ésta informó la presunta falla derivó el producto al Servicio Técnico en Antofagasta. Posteriormente cita textualmente el artículo 12 de la misma ley y señala que su representada no ha vulnerado los términos y condiciones de venta del equipo ya que la póliza de garantía establece claramente su cobertura, y que habiendo establecido el Servicio Técnico que la falla del equipo tenía su origen en el daño físico provocado por exceso de presión no fue posible hacer efectiva la garantía. En cuanto a la supuesta infracción al artículo 20 letra c) de la misma ley, luego de consignarla textualmente señala, que niega rotundamente que la falla del equipo haya tenido su origen en deficiencias en la fabricación del mismo. Que el equipo se vendió en perfectas condiciones con todos sus envoltorios y sellos, no existiendo reclamo de la denunciante en ese sentido. Por otra parte el celular prestó utilidad en perfectas condiciones los primeros días luego de adquirido, lo cual fue corroborado por la demandante quien señaló que de un momento a otro comenzó a presentar problemas en la pantalla, es decir, precisamente en la parte del equipo que presentaba evidentes signos de daño físico, haciendo presente que entre el daño físico de la pantalla y los problemas que ésta presentó hay una relación de causa a efecto. Luego y tras consignar el artículo 21 inciso 1 expresa, que niega rotundamente que la denunciada haya vulnerado tal disposición legal ya que inmediatamente que se tomó conocimiento del reclamo se activaron los protocolos internos para hacer efectiva la garantía, lo que es reconocido por la actora. No obstante

cuando los funcionarios de la denunciada levantaron el acta de recepción del equipo para derivarlo al Servicio Técnico la consumidora se ofuscó pues la inspección preliminar de la que se debía dar cuenta y dejar constancia en el acta arrojó que el equipo tenía un daño físico en la pantalla, ante lo cual la actora dejó el equipo negándose a firmar el acta, y en lo referente al artículo 23 inciso 1º, disposición que igualmente cita textualmente, niega cualquier actuación negligente de su representada señalando que del propio relato de la actora se desprende el actuar cuidadoso y apropiado de la denunciada. La demandante reconoce que tan pronto denunció la teórica falla de fábrica se activaron los protocolos establecidos derivándose el equipo al Servicio Técnico de la marca en Antofagasta sin costo alguno lo cual muestra el actuar recto y apegado al derecho con que se actuó. Señala que asimismo niega haber causado un menoscabo a la demandante en la venta del equipo pues al momento de la venta el producto se encontraba en perfectas condiciones y pudo ser utilizado sin problemas los días siguientes, evidenciándose que existiría un vínculo entre la falla en la pantalla y los daños físicos causados en la misma producto del mal uso tal como da cuenta el informe técnico.

TERCERO: Que, para acreditar sus dichos la denunciante acompañó los documentos agregados de fojas 1 a fojas 9 consistentes en: **a)** A fojas 1 Informe Técnico elaborado por el Servicio Técnico de Samsung, con fecha 5 de julio de 2018, Técnico responsable Eduardo Quispe, se indica como datos del cliente Coopercarab/Verónica Cepeda, producto periciado Teléfono SM J/30GZDKKCHO. Serie RF8K41N6HWK, Imei 355262093679659, ingresado el 4 de julio de 2018, vendido el 13 de junio de 2018, síntoma reportado por el cliente, *sin imagen*, diagnóstico Técnico: *Pantalla con daño físico*. incorporándose en el informe la guía de despacho de la Cooperativa dando cuenta del envío del producto al servicio y la falla declarada consignándose al efecto: *"Producto falla al Segundo día de la compra quedando manchas en la pantalla dejando inutilizable el celular"*, también se incorpora foto de la boleta de ventas y servicios correspondiente a la venta del producto de fecha 13 de junio de 2018; **b)** A fojas 5 reclamo N° R2018C2328865 efectuado por la denunciante ante el Sernac con fecha 18 de julio de 2018 en contra de la denunciada de autos, en dicho documento reclama por el deficiente e inseguro procedimiento aplicado a su celular por la empresa lo que motivó una respuesta por parte del Servicio Técnico asociado a la marca del producto. Explica que el 13 de junio de 2018 adquirió a la Cooperativa en la modalidad venta viajera un equipo marca Samsung modelo J7 a crédito por un costo total de \$313.568. Que después de adquirido el equipo éste solo funcionó dos días y al tercero la pantalla mostraba unas pinceladas rosadas por lo que

concurrió a la tienda la que derivó el producto al Servicio Técnico en la ciudad de Antofagasta, que antes del envío el producto no presentaba desgaste alguno ya que solo se utilizó durante dos días. Que el 13 de julio recibió una respuesta del Servicio Técnico rechazando la garantía aludiendo que el equipo presentaba signos de presión en la pantalla lo que invalidaba la garantía, solicitando se revisen los procedimientos aplicados ya que su producto no presentaba ningún daño visible respecto de presión de pantalla, la que únicamente presentaba una tonalidad rosada, sin embargo el producto fue rechazado por daños adicionales ocasionados por la presunta presión ejercida en el artículo tras la mala manipulación en su derivación al servicio técnico lo que impidió que no prosperara la reparación. **c)** A fojas 8 respuesta entregada por la reclamada Cooperecarab de fecha 3 de agosto de 2018 informando que la reclamante efectivamente adquirió el producto el 13 de junio de 2018, que el 15 de junio de 2018 se presentó a la vendedora manifestando que el producto presentaba una mancha en la pantalla, razón por la cual éste se recibió y envió al Servicio Técnico. Dicho Servicio recepcionó el producto el 4 de julio y con fecha 5 de julio de 2018 emitió un informe técnico que indicaba que el problema de la pantalla del celular se ocasionó por exceso de presión en ese sector del aparato no atribuible a defectos de fabricación, lo que hacía imposible aplicar la garantía, rechazando el cambio o reparación. **d)** A fojas 9 boleta de ventas y servicios de fecha 13 de junio de 2018, dando cuenta de la venta a doña Verónica Cepeda Burgos de un equipo celular Samsung SM J/ 30GZDKCH0 en la suma de \$313.568. Posteriormente en la audiencia de contestación, conciliación y prueba acompaña documentos consistentes en: **e)** A fojas 43 original de la boleta de ventas y servicios que da cuenta de la adquisición del producto materia de este proceso; **f)** De fojas 44 a fojas 46 liquidación de pago por depósito bancario donde constan los pagos efectuados por la demandante a la demandada por la suma de \$46.231 los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018; **g)** Dos boletas de honorarios emitidas por la denunciante quien ejerce de banquetera, las que se agregan a la causa a fojas 47 y a fojas 48.

CUARTO: La parte denunciada y demandada ratifica la prueba documental individualizada en el otrosí de la minuta de contestación agregada a fojas 34, consistente en: **a)** A fojas 27 Póliza donde se señala los casos en que opera la garantía comercial y las exclusiones de ésta, que se han detallado en la contestación a la denuncia y no se repiten por economía procesal; **b)** De fojas 28 a fojas 31 Informe Técnico de fecha 5 de julio de 2018, que no se analiza por haberse analizado en el considerando anterior; **c)** A fojas 32 carta enviada por don Héctor Vallejos Rojas, Chofer de venta viajera a don Omar Morales

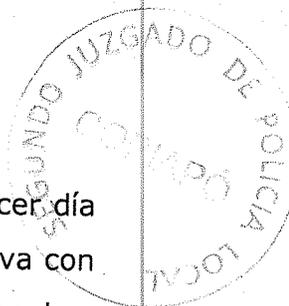
Carrasco, Jefe Administrativo de Coopercarab Antofagasta con fecha 01 de diciembre de 2018, en ella haciendo referencia a la venta de un celular a la denunciante Verónica Cepeda Burgos expresa, que la venta se efectuó el 13 de junio de ese mismo año, detallando el numero de la boleta, que transcurrido unos días la socia se presentó indicando que el celular presentaba problemas en la pantalla y que lo iba a devolver, narró haberlo activado y ocupado sin problemas el mismo día y en la noche al momento de cargarlo se percató que tenía una pequeña mancha en la pantalla, que al día siguiente al desconectarlo observó que la pantalla mantenía más manchas las cuales cubrían casi la totalidad de la pantalla lo que impedía su utilización. Que consultó a la socia si el celular se le había caído si se habían cargado sobre él, respondiendo negativamente, que el día en que se utilizó no presentó problemas, que la primera mancha apareció imprevistamente al igual que las restantes, que se llamó inmediatamente a Antofagasta para preguntar el procedimiento a seguir indicándosele que debía recepcionar el equipo y llevarlo post venta ya que en la ciudad de Copiapó no existe servicio técnico Samsung, que luego había que esperar el informe técnico y según cual fuera la respuesta se verían los pasos a seguir. Que al ser informada la socia del procedimiento se molestó exigiendo el cambio del equipo ya que el producto tenía pocos días de adquirido y que en caso contrario concurriría al Sernac. Que se conversó con ella llegándose al acuerdo de que Cooperacab se encargaría del tema informándole lo sucedido. En la siguiente gira efectuada en el mes de julio y contando ya con el informe técnico se le explica a la denunciante que la garantía no prosperaría ya que según el informe técnico las manchas se habrían producido por exceso de presión y que si ella pedía un cambio de pantalla tendría que pagar la reparación ya que no se trataba de una falla de fabrica. Que ante esta situación la socia se negó a retirar el celular manifestando que reclamaría ante el Sernac. Posteriormente a fojas 33 se agregó carta suscrita por la vendedora **MELISSA ZEIDLER IGLESIAS** con fecha 1° de diciembre de 2018 dirigido a don Omar Morales Carrasco Jefe Administrativo de Cooperacab Antofagasta, quien refiriéndose a la materia narra los mismos hechos que aquellos descritos en la carta suscrita por don **HECTOR VALLEJOS ROJAS** analizada anteriormente y que no se vuelve a analizar por economía procesal.

QUINTO: Que, la denunciante rinde de fojas 52 en adelante la testimonial de don **HECTOR VALLEJOS ROJAS** quien junto con narrar nuevamente los hechos que consigna en la carta agregada a fojas 32 señala que luego de haber adquirido la compradora el producto se lo llevó sin abrirlo ya que los productos que ellos venden son trasladados en una especie de caja acolchada

desde Santiago a Antofagasta y posteriormente a Copiapó. Que, al tercer día después de haber adquirido el producto la socia concurre a la Cooperativa con el teléfono relatando que el mismo día que lo compró instaló facebook y descargó whatsapp, que al día siguiente, esto es, el segundo día después de la adquisición el producto presentaba manchas tipo pinceladas en la pantalla lo que al testigo le constaría porque las observó al serle exhibido el producto y que tal situación impedía ingresar algunas aplicaciones. Que, además no se podía ingresar al celular porque estaba con clave. Aclara el testigo que la pantalla estaba manchada pero intacta, no estaba quebrada y el equipo en general estaba impecable. Que el teléfono quedó en la Cooperativa y en el transcurso de la tarde de ese mismo día la denunciante volvió y manifestó que el equipo tenía garantía indicándosele que entonces que tenía que ser enviado al Servicio Técnico; que le solicitaron a la compradora la clave para desbloquear el equipo ya que como presentaba manchas no se veía bien, sin embargo al tratar de ingresar la clave no se logró desbloquear y que por lo mismo se llevaron el teléfono con la clave anotada en un papel. Que dejaron el teléfono en Antofagasta y que habiendo transcurrido alrededor de 15 días desde que la consumidora entregó el teléfono a Cooperacab se envió el producto al Servicio Técnico. Que al volver nuevamente a Copiapó trajeron consigo el equipo y el informe elaborado por el Servicio Técnico y al entregarle este último a la clienta ésta se molestó y manifestó que reclamaría ante el Sernac. Al ser repreguntado el testigo señala que efectivamente se levanta un acta dando cuenta del estado en que la cliente entrega o devuelve el equipo, pero que ese documento se hizo en Antofagasta.

SEXTO: Que, el apoderado de la parte denunciado procedió a exhibir el producto ante el tribunal como consta a fojas 54 y a fojas 55, al abrirse la caja que lo contiene se observa que dentro de ésta se encuentra el informe técnico, copia de la boleta y fotografías del celular, guía de despacho y dos declaraciones que son las mismas que se encuentran agregadas a fojas 32 y a fojas 33. Que el celular se encuentra dentro de su caja y cubierto con bolsas de aire. Que al sacar el producto de su caja a simple vista se observa en óptimas condiciones, sin embargo no es posible encenderlo. Que al proceder a cargarlo tampoco enciende pese a estar conectado a la energía eléctrica, haciéndose devolución del producto con todos sus implementos a la denunciada y demandada.

SEPTIMO: Que, es un hecho de la causa que la denunciante el 13 de Junio de 2018 adquirió a la Cooperativa de Consumos de Carabineros de Chile Ltda. el producto individualizado en la Boleta de Ventas y Servicios N° 13860401.



agregado a los autos en copia a fojas 9 y en original a fojas 43 consistente en un Celular Marca Samsung Modelo J7 30GZDKCH0 en la suma de \$313.568; que al día siguiente de la compra el producto comenzó a mostrar pinceladas rosadas en la pantalla las que en definitiva la cubrieron en su totalidad impidiendo incluso ingresar la clave para desbloquear el aparato, razón por la cual y ante el reclamo efectuado por la consumidora el día 15 de junio de 2018 el celular fue recepcionado por la denunciada y trasladado a las dependencias de la denunciada ubicadas en Antofagasta a objeto que lo ingresaran al Servicio Técnico de Samsung, hecho que ocurrió recién el 4 de julio, esto es, alrededor de veinte días después que el producto fuera devuelto por la adquirente.

OCTAVO: Que, es igualmente un hecho de la causa que con fecha 5 de julio de 2018 el Servicio Técnico evacuó un informe rechazando otorgar la garantía por mantener la pantalla un daño físico consistente en manchas por exceso de presión, concluyendo la denunciada conforme a lo señalado en el informe mencionado, que siendo el daño que afecta al aparato producto del actuar de la demandante la denuncia debería ser rechazada por no haber incurrido su parte en contravención alguna a las disposiciones de la ley 19.496.

NOVENO: Que, el tribunal discrepa de lo consignado en el informe técnico al que se ha hecho referencia ya que éste se limita a señalar: *"Garantía rechazada, pantalla con daños físicos (manchas) por exceso de presión"* sin embargo no hace ningún análisis ni valora de que manera la supuesta presión sobre la pantalla del celular pudo ocasionar daños de tal magnitud que no solo generaron las manchas que impidieron ingresar algunas aplicaciones, sino además las deficiencias aumentaron de tal manera durante el período en que el artefacto se mantuvo en poder de la denunciada - 5 meses- y al exhibirlo ella misma en la audiencia de contestación, conciliación y prueba, el celular no encendió aún estando conectado a la energía eléctrica como consta del trámite de exhibición efectuado por el apoderado de la denunciada en la audiencia respectiva (fojas 54).

DECIMO: Que, el maltrato al celular por parte de la denunciante así como la supuesta acta levantada por el vendedor Héctor Fernando Vallejos Rojas dando cuenta de los daños que al momento de la recepción del producto observó en la pantalla y que constituyen los argumentos de la defensa queda desvirtuado por lo señalado por el mismo vendedor quien al declarar como testigo a fojas 53 dice: *"cuando la socia llevó el teléfono exigiendo su cambio, pudo observar que la pantalla tenía algunas manchas pero estaba intacta,*

no estaba quebrada y el equipo estaba impecable. Al ser repreguntado respecto si al recepcionar el equipo levantó un acta que diera cuenta del estado en que éste se entregó, el testigo no reconoce tal hecho limitándose a señalar: "Se hace un documento donde se estipula las condiciones en que se está entregando el equipo y eso lo entregan allá". por su parte el tribunal en el trámite de exhibición del producto, luego de expresar la imposibilidad de encenderlo pese a estar conectado a la energía eléctrica, estableció que: "éste se observa en óptimas condiciones estéticas" constando todo lo precedentemente dicho a fojas 54.

DECIMO PRIMERO: Que, el tribunal estima, luego de analizar la prueba rendida por las partes y a las que se hecho referencia en los considerandos anteriores conforme a las normas de la sana critica tal como lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287, que en la especie se configuró la infracción al 20 letra c) de la ley 19.496, ya que a simple vista resultaba notorio que el celular luego de dos días de haber sido adquirido no era apto para su uso desde el momento que ni siquiera resultaba posible ingresar la clave para desbloquearlo, no obstante lo cual se negó a entregar otro producto de iguales características en su reemplazo previa restitución por parte de la consumidora del artefacto dañado e igualmente incurrió en infracción al artículo 23 de la misma ley al actuar negligentemente desde el momento que habiendo recepcionado el producto el día 15 de junio de 2018 solo lo ingresó al Servicio Técnico el 4 de julio, esto es, 19 días después de su recepción todo lo cual ocasionó a la demandante menoscabo por lo que se acogerá la denuncia en la forma que se señalará en lo resolutivo.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

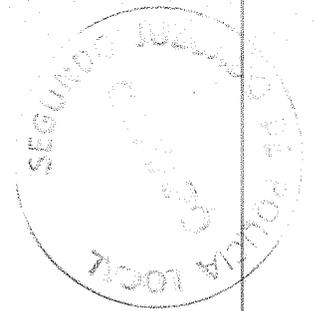
DECIMO SEGUNDO: Que, por el primer otrosí del libelo de fojas 10 doña **VERONICA LILIANET CEPEDA BURGOS** ya individualizada interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **COOPERATIVA DE CONSUMOS DE CARABINEROS DE CHILE LTDA.**, persona jurídica de su giro, representada por don **ELIECER SOLAR ROJAS** ambos domiciliados en calle Mac Iver N° 245, Santiago. Funda la demanda civil en los mismos argumentos desarrollados en la denuncia infraccional lo cuales da por reproducidos, solicitando se condene a la demandada al pago de **\$313.568** por concepto de **daño material** constituido éste por el valor de teléfono celular adquirido. A título de **daño moral** demanda la suma de **\$300.000** por pérdida de contratos argumentando para ello que se desempeña en el rubro banquetería y el teléfono celular es el medio de comunicación que utiliza

para ejercer su actividad comercial.

DECIMO TERCERO: Que, la demandada civil al contestar la demanda solicita su rechazo fundado en los mismos argumentos de hecho y de derecho en que fundamento los descargos a la acción infraccional y que no se repiten por economía procesal. Sostiene que la pretensión indemnizatoria es improcedente en razón de la no concurrencia de los requisitos básicos para que se genere esa obligación por no existir los supuestos de la responsabilidad reclamada. Que el daño para ser indemnizado debe ser directo, es decir debe ser consecuencia directa y necesaria de la infracción que se imputa y además imputable al demandado, sin que pueda provenir de una circunstancia causada por el mismo demandante. Que el daño emergente debe ser desestimado pues no da razón alguna del monto que reclama careciendo la petición de todo análisis económico y legal, que no se puede entender que ha disminuido el patrimonio de la actora pues el producto existe y se mantiene en poder de la demandada, no existiendo un daño real porque no ha existido un empobrecimiento directo. En cuanto al daño moral pide que igualmente sea desestimado desde el momento que la actora no efectúa una exposición clara de los argumentos que la han conducido a solicitar por este concepto un monto de \$300.000, que la fundamentación dada por la demandante para solicitar este ítem corresponde en mayor medida al lucro cesante, pretendiéndose con la demanda interpuesta solo un enriquecimiento ilícito.

DECIMO CUARTO: Que, se encuentra debidamente acreditado en el proceso que la demandante adquirió un teléfono celular el cual solo pudo utilizar durante dos días ya que luego aparecieron manchas en la pantalla que imposibilitaban su uso, daños que fueron aumentando con el tiempo impidiendo su funcionalidad siendo por lo tanto inepto para su uso como se acreditó en la exhibición del producto efectuado por la propia denunciante en la audiencia de contestación, conciliación prueba a fojas 54. Que, el informe técnico elaborado por el Servicio que rechazó la garantía por tratarse las manchas mencionadas de un daño derivado de una presión física inadecuada fue desestimado por el tribunal, en primer lugar porque el daño no se observa en la pantalla y en segundo, porque el técnico que lo elaboró no valoró de que manera la supuesta presión pudo generar un daño tan severo que haya hecho el producto inepto para su uso.

DECIMO QUINTO: Que, estando acreditado en autos que el producto resulta inepto para su uso el tribunal acogerá la demanda civil en cuanto al daño emergente petitionado en la forma que se señalará. Sin embargo, teniendo



en especial consideración que el artículo fue adquirido por la actora a crédito, no podrá darse lugar a la suma demandada ya que de hacerlo constituiría un enriquecimiento ilícito, no obstante se arbitrará en lo resolutive las medidas necesarias para que la actora no continúe pagando las cuotas correspondientes al precio de un producto inepto para su uso.

DECIMO SEXTO: Que, aún cuando la actora no señaló, resulta de toda lógica inferir que el cobro de una deuda por un producto que resultó inutilizable tiene que haber generado afectación emocional a la demandante, que los hechos descritos por la actora permiten presumir sin asomo de dudas que ésta ha debido sufrir un padecimiento psíquico que le ha generado aflicción, daño que debe ser reparado sobre la base de la prudencia y equidad, determinándose su monto en lo resolutive de la sentencia.

Por estas consideraciones y de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 3 letra e); 20 letra c) y 23 de la ley 19.496; artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil

SE RESUELVE:

1º Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal del libelo de fojas 10 por doña **VERONICA LILIANET CEPEDA BURGOS**, Cedula de identidad N° 9.144.255-8, domiciliada en calle Pedro de Oña N° 3278, Población Francisco de Aguirre, Comuna de Copiapó, y en consecuencia **SE CONDENA** a la **COOPERATIVA DE CONSUMOS CARABINEROS DE CHILE LTDA.** representada por don **ELIECER SOLAR ROJAS**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Mac Iver N° 245, Comuna de Santiago, Región Metropolitana al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido el día 13 de junio de 2018 en las infracciones a que se refieren los artículos 20 letra c) y 23 de la ley 19.496. Si no pagare el representante legal de la denunciada la multa dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá su representante legal por vía de sustitución y apremio **QUINCE** noches de reclusión que se contarán desde que ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

2º Que, **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **VERONICA LILIANET CEPEDA BURGOS**, en contra de **COOPERATIVA DE CONSUMOS CARABINEROS DE CHILE LTDA.**



representada legalmente por don **ELIECER SOLAR ROJAS** y en consecuencia se deja sin efecto el contrato de venta en lo referente al teléfono celular marca Samsung modelo SM J730GZDKCHO adquirido en la suma de **\$313.566** sin perjuicio de lo cual la demandada por concepto de daño material deberá restituir los valores correspondiente a todas las cuotas que hayan sido pagadas por la actora por el producto inservible, condenándosele asimismo a pagarle a título de daño moral la suma de cien mil pesos (\$100.000).

3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 tanto las sumas ordenadas devolver como aquellas que deberá pagar se reajustaran de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que acredite haber dado cumplimiento a lo resuelto en esta sentencia.

4° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE

Rol N° 7521/2018./

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.

