

**Puerto Montt, doce de diciembre del dos mil trece.**

**Vistos:**

A fojas 1 y siguientes rola querella por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Julio Rodríguez Soria, chofer, domiciliado en Circunvalación Norte Sur N° 1362 de la ciudad de Puerto Montt, en contra del proveedor Master PC Computación Limitada, representada por su administrador o jefe de local conforme el artículo 50 letra D de la ley 19.496, con domicilio en Isla de Capri N° 1817 de esta ciudad. En cuanto a los hechos, relata el actor que el 10 de noviembre del año 2009 compró un computador en el supermercado Líder y obtuvieron una garantía extendida de donde saben que el servicio es Master PC, que a fines de enero del año 2013 llevan el computador al proveedor para que sea reseteado, que iba funcionando correctamente, y que por el servicio le cobraron la suma de \$25.000; que al regresar a su casa observaron que el computador pedía clave para acceder a Windows por lo que llevaron nuevamente al proveedor, que sin consultarle el proveedor le cambió el disco duro y colocaron un ventilador, que al consultar por la clave le señalan que era porque se le había colocado un Windows pirata, que le cobraron \$26.000 por este segundo servicio y que si quería colocar el Windows original salía \$100.000; que al regresar a su casa el computador duró menos de 30 minutos encendido ya que se apagó, y al llevarlo de vuelta le comunican que la placa madre estaba quemada y que se llevara el computador y le devolvían los \$25.000 a la semana siguiente. Por los hechos denunciados, solicita el pago de \$510.000 por un trabajo mal hecho, ya que se trata de un PC casi nuevo quemado sin solución de un valor aproximado de \$300.000, que canceló todos los meses Internet por \$10.000 sin usarlo, solicitando por daño la suma de \$100.000 por la actitud del proveedor.

A fojas 6 rola copia fotostática del computador junto a la póliza de garantía.

A fojas 7 rola copia fotostática de orden de servicio N° 16000 del proveedor.

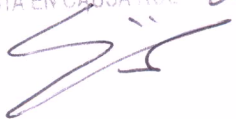
A fojas 8 rola copia fotostática de orden de servicio N° 16323 del proveedor.

A fojas 9 rola cotización N° 613229.

A fojas 10 rola formulario único de atención del Sernac.

A fojas 23 se hace parte el Sernac.

A fojas 25 rola respuesta del proveedor denunciado al reclamo tramitado ante el Sernac.

PUERTO MONTT. 20 DIC. 2013  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3582-13  


A fojas 27 y siguientes rola contestación de la querella y demanda civil por escrito, presentado por don Juan Carlos Alvarado Toledo, técnico electrónico, escrito al que se le provee: preséntese en la oportunidad procesal correspondiente.

A fojas 31 y siguientes rola prueba documental del proceso de mediación tramitado ante el Sernac.

A fojas 40 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia del Sernac representado por la abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel, y en rebeldía de la parte querellante y demandante civil, y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil. El Sernac ratifica la querella. Se recibe la causa a prueba, acompañando el Sernac prueba documental de la tramitación del reclamo.

A fojas 42 vuelta rola autos para fallo.

**Con lo relacionado y considerando:**

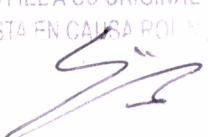
**PRIMERO:** Que se ha presentado en estrados una querella y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que para acreditar los hechos, el actor acompaña prueba documental de fojas 6 y siguientes que consisten en boleta de compra del computador, y boletas del pago de la prestación de servicios del proveedor.

**TERCERO:** Que el proveedor contesta la querella y demanda mediante escrito presentado de forma extemporánea, por cuanto las alegaciones o defensas se deben realizar en el comparendo de estilo conforme lo estipula el artículo 10 de la ley 18.287. Sin embargo, al no comparecer el querellado y demandado civil al comparendo de estilo, se entenderá una contestación ficta de la querella y demanda civil, por lo que corresponde al actor acreditar sus dichos conforme las reglas del onus probandi.

**CUARTO:** Que analizado los antecedentes de autos conforme las reglas de la sana crítica, no se logra acreditar una infracción a la ley 19.496, no existiendo pruebas suficientes que permitan determinar una negligencia del servicio prestado por el proveedor querellado. A mayor abundamiento, el actor no compareció en estrados a ratificar su querella y demanda en el comparendo de estilo, oportunidad procesal para rendir las pruebas y ratificar las ya acompañadas, razón por la cual no se dará lugar a la querella y consecuentemente a la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Y, visto, lo prescrito en la ley 19.496 y las facultades que me confiere la ley N° 18.287 y 15.231, **se resuelve:**

PUERTO MONTE 20.02.2013  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROJ N° 3552-13  


**I.- Que no se da lugar a la denuncia** de fojas 1 y siguientes, **y consecuentemente a la demanda civil de indemnización de perjuicios**, por no resultar acreditada fehacientemente la infracción denunciada y no haber comparecido la parte querellante y demandante civil al comparendo de estilo, conforme lo argumentado en los considerandos precedentes.

**II.- Que no se da lugar a la condenación en costas**, por haber tenido las partes motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese a las partes por carta certificada. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

**Rol N° 3.552-2013.-**

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.

PUERTO MONTT. 28 D.C. 2013  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3552-13