7542-PCM-2011

Atendi
representada
cumplimiento
orden de rec
NOTI

Santiago 7 de octubre 2013
Copia

SEC

REGISTRADA

15 OCT. 2013

Santiago .....

Con esta fecha: .....

Dcaruac / Figueroa / Ecosa .....

Caja R.S. 142 Uvelb

C.C.

Rodríguez / Figueroa / Coco - Hernández .....

Ucruz 18287

REGISTRO DE SENTENCIAS

22 OCT. 2013

REGION METROPOLITANA

C.A. de Santiago

Santiago, once de septiembre de dos mil trece.

A fojas 141: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Que los argumentos esgrimidos en el escrito de apelación de fojas 108, no logran desvirtuar lo que viene decidido por el juez de primera instancia, **se confirma** la sentencia apelada de veintiocho de septiembre de dos mil doce, escrita a fojas 98 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-493-2013.

Pronunciada por la ***Cuarta Sala*** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministro señora Pilar Aguayo Pino y el Abogado Integrante señor Hugo Fernández Ledesma.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a once de septiembre de dos mil trece, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

RECIBIDO
25 ABR 2013
SERNAC

SANTIAGO, veintiocho de Septiembre de dos mil doce.

VISTOS:

I.- Que a fojas 19 y siguientes, con fecha 27 de Abril de 2011, doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogado, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 50, piso 2, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional en contra de COMERCIAL ECCSA S.A, representada legalmente por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, ambos domiciliados en calle Huérfanos Nº 979 oficina 904, comuna de Santiago, por no respetar los términos de la garantía de un computador adquirido por doña APOLINA FIGUEROA MEZA, que habría presentado fallas meses tras su compra, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 20 letras c) y e), 21 y 23 inciso primero de la Ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

II.- Relata el denunciante en su libelo, que el producto presentó fallas en el encendido, siendo llevado al servicio técnico con fecha 8 de Marzo de 2011, oportunidad en la que fue reparado, sin embargo, volvió a presentar fallas, siendo llevado nuevamente al servicio técnico con fecha 28 de Marzo del mismo año. Señala que la consumidora solicitó el cambio del producto, lo que fue negado por la empresa fundada en que ello no es posible mientras el servicio técnico no determine que se trata de una falla de fábrica irreparable, no respetando el derecho de opción que contempla el artículo 20 de la Ley Nº 19.496.

III.- A fojas 38, con fecha 2 de Agosto de 2011, doña Apolina del Rosario Figueroa Meza, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios por los mismos hechos de la denuncia. Expone que el equipo tiene múltiples fallas que no han sido arregladas por la compañía, que lo ha enviado por quinta vez al servicio técnico sin solución de arreglo o cambio del producto; solicita el pago de $290.000 por daño emergente, y $100.000 por daño moral.

IV.- A fojas 3 a 18, 28 A 37 y 82 a 93, se acompañaron los siguientes documentos: **1)** copia de formulario de reclamo a Sernac; **2)** boleta de compra de notebook de fecha 3 de Septiembre de 2010, por $249.991; **3)** guía de despacho correspondiente al producto; **4)** copia de carta de respuesta del proveedor; **5)** copia de informe técnico del producto, de fecha 16 de Marzo de 2011; **6)** copia de garantía del

fabricante HP; **7)** formulario de inspección de equipo de fecha 28 de Marzo de 2011; **8)** certificado de garantía limitada suscrito por la demandante, de fecha 8 de Marzo de 2011.

V.- A fojas 94 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de todas las partes. La denunciada contesta las acciones deducidas, exponiendo que en el caso de autos opera la garantía voluntaria del proveedor, pues la garantía dispuesta en la Ley Nº 19.496 tiene un plazo de duración de tres meses desde el momento de la compra, plazo que se encuentra cumplido. Que dicha garantía voluntaria es una garantía limitada, la cual no constituye una ampliación a la garantía legal sino una mera disposición voluntaria, por lo que exigirle responder en términos más extensos que los señalados en la garantía sería un abuso. Que la opción de devolución de dinero señalada en la garantía, por tanto, procede en la forma en que esta señala y no de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley Nº 19.496 como la denunciante y demandante pretenden.

VI.- A fojas 95 la denunciante objeta el documento acompañado a fojas 82 a 93 por la denunciada, por tratarse de simples copias cuya autenticidad no consta en autos.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:

1) Que a fojas 95 Sernac objetó el documento acompañado a fojas 82 a 93 por la denunciada, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, ello no impide considerarlo para efectos de dictar sentencia.

EN LO INFRACCIONAL:

2) La denuncia se refiere a la posible infracción a los artículos 20 letras c) y e), 21 y 23 inciso primero de la Ley Nº 19.496 en que habría incurrido la denunciada, por no respetar los términos de la garantía de un computador adquirido por doña APOLINA FIGUEROA MEZA, que habría presentado fallas a los pocos meses tras su compra.

3) Que el artículo 20 de la Ley Nº 19.496 dispone: *"En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación*

gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente."

4) Que el artículo 21 inciso primero dispone: *"El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor."*

5) Que el artículo 23 inciso primero de la Ley Nº 19.496, dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".*

6) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley Nº 19.496, dispone: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido."*

 f101 Cinco uno

7) Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

8) Que el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

9) Que de la prueba rendida válidamente en autos, apreciada según las reglas de la sana crítica, se desprende claramente: **a)** Que con fecha 1 de Septiembre de 2010, doña Apolina Figueroa Meza compró a la denunciada, un netbook Intel Atom por $252.481, según consta del documento acompañado a fojas 37; **b)** Que el producto contaba con una garantía del fabricante por el período de un año, relativa a defectos en hardware, piezas y mano de obra, que incluye la reparación o reemplazo de los productos defectuosos, según consta del documento acompañado a fojas 83 y siguientes; **c)** Que con fecha 8 de Marzo de 2011 la demandante llevó el producto al servicio técnico, por presentar una falla al prender, según consta del documento acompañado a fojas 17; **d)** Que con fecha 16 de Marzo de 2011 el equipo fue retirado del servicio técnico, habiéndose detectado problemas con la placa madre y display LCD del equipo, los que habrían sido reemplazados, según consta del documento acompañado a fojas 6; **e)** Que con fecha 28 de Marzo de 2011, la demandante nuevamente ingresó el equipo al servicio técnico, esta vez por problemas con la batería del mismo, según consta del documento acompañado a fojas 16; **f)** Que con fecha 15 de Marzo de 2011 la demandante dedujo reclamo ante Sernac, recibiendo como respuesta de parte del proveedor, que no es posible acceder a su solicitud de cambio del producto, por cuanto para ello es necesario que el servicio técnico determine que la falla es irreparable y corresponde a un problema de fabricación, no atribuible a daños provocados por terceros.

10) Que, primero, es necesario señalar que el artículo 20 de la Ley Nº 19.496 no resulta aplicable a los hechos de autos, por cuanto, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 21 de la misma ley, el derecho de triple opción que consagra el artículo 20, sólo subsiste a favor del

consumidor dentro de los tres meses contados desde la fecha de la compra, situación que no corresponde a la de autos.

11) Que por tanto, el objeto de este juicio radica en determinar si se cumplió o no, por parte del proveedor, con los términos de la garantía del fabricante vigente a favor de la consumidora según consta del documento acompañado a fojas 83 y siguientes.

12) Que en consecuencia, es necesario tener presente lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Nº 19.496, que expresa: *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."*

13) Que la normativa establecida en la Ley Nº 19.496, define una particular clase de responsabilidad contractual, por cuanto la protección de los derechos de los consumidores gira en torno al cumplimiento de los contratos celebrados entre éstos y los proveedores, que tengan el carácter de civiles para el primero y mercantiles para el segundo, como puede desprenderse de sus artículos 1 Nº 1 y 6, artículo 2 letras a), c), d), e), f), artículo 3 letras b), e), y artículo 3 bis, principalmente, entre otras disposiciones.

14) Que, siendo así, resulta procedente aplicar a los contratos celebrados entre consumidor y proveedor, las normas generales de los efectos de las obligaciones del Código Civil, entre ellas, la regla del artículo 1547 inciso tercero sobre la carga de la prueba, que contempla una presunción de culpa a partir del incumplimiento contractual del deudor. De este modo, basta que el acreedor o el consumidor en este caso, pruebe la existencia de la obligación y afirme el incumplimiento, para colocar al deudor o proveedor en situación de aportar la prueba de su diligencia o la exclusión de su responsabilidad.

15) Que de acuerdo a los términos de la garantía acompañada a fojas 83 y siguientes, se desprende que la prestación a la que se encuentra obligada la empresa, consiste en asegurar que el hardware, los accesorios y demás componentes de HP, están libres de defectos de materiales y mano de obra, extendiéndose a la reparación y/o reemplazo de los productos que resulten ser efectivamente defectuosos; todo ello durante el período de 1 años contados desde la compra el equipo.

16) Que por tanto, y según consta en autos, durante la vigencia de la garantía, doña Apolina Figueroa llevó el equipo en dos oportunidades para ser reparado por el servicio técnico, siendo objeto de reemplazo de partes la primera vez que fue llevado con fecha 8 de Marzo de 2011, a saber, cambio de placa madre y display LCD; tras las cuales el equipo continuó presentando problemas, siendo llevado nuevamente, sin lograr que el producto funcionare correctamente.

17) Que en consecuencia, este Tribunal estima, que el ofrecimiento por parte del proveedor, de un producto con un año de garantía, constituye una característica que resulta sumamente atractiva para el consumidor a la hora de adquirir productos, debiendo cumplir el proveedor con la garantía ofrecida, guiado por el principio de buena fe contractual, que impone el deber de reconocer la situación en que un producto debe ser reemplazado por presentar fallas en forma reiterada, de manera que el reemplazo de producto ofrecido constituya una real posibilidad para el cliente.

18) Que en este sentido, a pesar de que en la garantía acompañada 83 y siguientes, no se expresa claramente el supuesto en que el consumidor puede hacer efectivo el derecho de reemplazo del producto, este Tribunal estima que tal decisión no puede quedar sujeta al mero arbitrio del proveedor, debiendo concluir, que un producto que no logra funcionar correctamente tras el reemplazo de partes esenciales del equipo, encontrándose vigente la garantía, es un producto que debe ser reemplazado, dando cumplimiento a lo pactado por las partes al momento de la compra del equipo.

19) Que por todo lo expuesto, este Tribunal estima probada la contravención al artículo 12 de la Ley Nº 19.496 por parte de la empresa denunciada, debiendo en consecuencia acogerse la denuncia deducida a fojas 19 y siguientes, debiendo ser condenado el proveedor denunciado de acuerdo al artículo 24 de la misma norma, con costas.

EN LO CIVIL:

20) Que a fojas 38, con fecha 2 de Agosto de 2011, doña Apolina del Rosario Figueroa Meza dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios por los mismos hechos de la denuncia. Expone que el equipo tiene múltiples fallas que no han sido arregladas por la compañía, que lo ha enviado por quinta vez al servicio técnico sin solución de arreglo o cambio

F104 y Cuarto Cuerpo

del producto; solicita el pago de $290.000 por daño emergente, y $100.000 por daño moral.

21) Que el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".*

22) Que el artículo 50 de la misma ley dispone en su inciso primero: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores"*; y en su inciso segundo dispone: *"El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".*

23) Que en cuanto a la devolución de la cantidad pagada solicitada, se ha probado en autos que la demandante pagó la suma de $252.481, por el computador que presentó las fallas, por lo que, al no haber sido reemplazado el producto por otro que funcionara en óptimas condiciones, se configura un detrimento efectivo en su patrimonio, que debe ser resarcido, por lo que la demanda civil será acogida respecto a este punto, desechándose en el exceso por falta de prueba rendida al efecto.

24) En cuanto al daño moral alegado, no ha sido probado en autos que la denunciante lo haya sufrido en los términos que alega, razón por la cual, la demanda civil será desechada respecto a este punto.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 21 incisos primero y segundo, 24 y 50 de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287,

SE RESUELVE:

F105
Cintucinco

EN LO INFRACCIONAL:

a) **SE CONDENA** a la empresa COMERCIAL ECCSA S.A, representada legalmente por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 10 U.T.M. (diez Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

b) Despáchese orden de reclusión en contra del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

EN LO CIVIL:

c) **SE CONDENA** a la empresa COMERCIAL ECCSA S.A, representada legalmente por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, ya individualizados, sólo en cuanto se le ordena a pagar al actor, la suma de **$252.481** (doscientos cincuenta y dos mil cuatrocientos ochenta y un pesos), sin reajustes ni intereses, ello, previa restitución del equipo por parte de la demandante. El cumplimiento de lo ordenado deberá hacerse efectivo dentro de décimo día contado desde que esta sentencia esté ejecutoriada y las partes deberán dar cuenta por escrito al Tribunal de dicho cumplimiento, a más tardar dentro del quinto día desde el vencimiento del plazo de diez días señalado previamente.

d) **SE CONDENA** a la parte denunciada y demandada, ya individualizada, al pago de las costas del juicio.

e) Una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.