



Del Rol N° 64.662-2014.-

Coyhaique, a diecisiete de diciembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 11 y siguientes comparece don Miguel Ángel González Cordero, en calidad de Director Región de Aysén del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra de DISTRIBUIDORA DE INSUDTRIAS NACIONALES S.A. (ABCDIN S.A.), R.U.T. 82.982.300-4, representada para estos efectos por doña MIGUEL OYARZÚN, ignora cédula de identidad ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 380 de esta ciudad de Coyhaique; por infracción a lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 23 todos de la ley 19.496. Dicha denuncia se funda en el reclamo realizado ante dicho servicio y en calidad de consumidora por doña CLAUDIA CERNA FUENTES, cédula de identidad n° 13.954.959-0, Chilena, domiciliada en Pasaje Colo Colo N° 111 de Coyhaique; en razón de que el día 26 de agosto de 2013, la consumidora denunciante adquirió de la denunciada una impresora tipo multifuncional inalámbrica marca Canon con un año de garantía a contar de la fecha de compra. Así, en Julio del año en curso el producto habría presentado fallas en su funcionamiento ingresándolo el día 29 de julio de 2014 por orden de trabajo N° 182614 ante la denunciada, describiéndose en la referida orden de trabajo que la falla presentada sería la de "no ser reconocida por ningún tipo de PC". Agrega el servicio denunciante



que, cuando fue recibida para su reparación, la impresora comprada a la denunciada no presentaba ningún tipo de desperfecto encontrándose ésta en buen estado, lo que fluye de la orden de trabajo. Agrega en su denuncia que del informe técnico que se remitió por la denunciada con posterioridad a su entrega se informa que la impresora habría sido intervenida en el puerto USB, encontrándose éste dañado, no siendo posible su cobertura por la garantía de venta;

Dichos antecedentes de hecho se constituyen según el servicio denunciante en un actuar negligente por parte del proveedor en la entrega del producto adquirido, lo que causa un menoscabo al consumidor atendido el incumplimiento en las condiciones contratadas; como asimismo vulnera el derecho a garantía convencional y con ello se contravendría los derechos en favor del consumidor estatuidos en el artículo 21 en relación con el artículo 20 ambos de la ley N° 19.496; razones todas por las cuales y previas citas legales, solicita se imponga el máximo de las multas al proveedor denunciado, con costas;

Que a fojas 16 se citó a las partes a audiencia de comparendo la que no se llevó a efecto por no haberse interpuesto acción civil dentro del término legal;

Que a fojas 24 y siguientes comparece doña Claudia Araneda Fuentes, abogada en representación de la denunciada quien, contestando la denuncia infraccional, argumentando en lo pertinente que no existiría alguna infracción por parte del proveedor denunciado, por cuanto el informe técnico evacuado oportunamente indica que el desperfecto del equipo

adquirido por la consumidora sería de aquellos que la garantía convencional no cubre, razón por la que mal podría imputársele un actuar negligente y aun contravencional a la normativa dispuesta en la ley N° 19.496, razones todas que, previas citas legales, lo llevan a solicitar el rechazo de la acción contravencional intentada en su contra, con costas;

Que a fojas 33 se declaró cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para fallo en lo infraccional y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 20, 21 y 23 de la ley N° 19,496 esto es, la inobservancia por parte de la denunciada de la obligación de ésta a respetar el derecho que el primero de los preceptos citados establece en favor del consumidor y el actuar negligente en la prestación del servicio de la denunciada como causa de un menoscabo al consumidor;

SEGUNDO: Que ante los hechos denunciados, como asimismo la contestación a la denuncia realizada; se concluye que las partes están contestes en: a) Que la consumidora Claudia Cerna Fuentes adquirió del proveedor denunciado una impresora multifuncional con fecha 26 de agosto de 2013; b) Que existiría una garantía convencional del producto adquirido y; c) Que el producto adquirido habría presentado fallas en su funcionamiento y fueron puestas en conocimiento del proveedor



denunciado dentro del término pactado en la garantía convencional;

TERCERO: Que sin perjuicio de lo anterior, huelga precisar que apreciados los antecedentes colacionados al proceso, no existe documento alguno que de cuenta de los términos y condiciones de la garantía convencional pactada por el consumidor y el proveedor denunciado;

CUARTO: Que, encontrándose acreditado el vínculo contractual que unía a la consumidora con el proveedor denunciado, conforme al reconocimiento que de ello expresamente hace la denunciada en su escrito de fojas 24 y siguientes y que, conforme al documento no objetado de fojas 5, esto es, la orden de trabajo N° 182614 en la que con fecha 29 de Julio de 2014, consta que el producto comprado por la consumidora fue recibido por el proveedor denunciado sin que en dicho documento se manifestara alguna anomalía en el producto entregado para su reparación y que, aun cuando el desperfecto que se imputa causado por la consumidora y por tanto no cubierto por la garantía convencional, dicho desperfecto, en un actuar diligente por parte del proveedor, debió ser observado al momento de suscribir la referida orden de trabajo, conducta que resulta esperable por parte del proveedor, por cuanto se trata de uno de aquellos con dedicación especial a la actividad de venta de artefactos computacionales. Así, refrendan tales conclusiones el hecho de que, efectivamente en la analizada orden de trabajo se estampa una revisión del equipamiento que constituye el producto defectuoso; no destacándose ningún aspecto negativo en el equipo electrónico al momento de su

recepción a lo que se une que el mentado informe técnico que da cuenta de la intervención de un tercero en el desperfecto del producto, ha sido informado con casi un mes de dilación a la fecha de entrega del producto por parte de la consumidora Cerna Fuentes;

QUINTO: Que en base a lo expuesto no cabe sino concluir que efectivamente existe una vulneración a lo dispuesto en los artículos 21 en relación con el artículo 20, así como el artículo 23 todos de la ley N° 19.496, por cuanto se ha logrado la convicción a la luz de lo analizado de existir efectivamente por parte del proveedor un actuar negligente que ha atentado a los derechos que ampara la normativa del consumidor en la ley N° 19.496 y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287; y artículo 24, 50 A, 50 C y 58 letra F) todos de la ley N° 19.496

SE DECLARA:

Que se condena a la denunciada **Distribuidoras de industrias Nacionales S.A.**, representada en autos por don **Miguel Oyarzún**, ambos ya individualizados; al pago de una multa **a beneficio fiscal de 3 unidades tributarias mensuales** equivalentes en dinero efectivo a la fecha de pago;



Sino pagare la multa impuesta dentro del término legal, el representante del infractor deberá cumplir por vía de sustitución y apremio **cinco días de reclusión nocturna** en el centro de reinserción social local;

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; Autoriza la Secretaria subrogante, señora Sonia Riffo Garay.-



38

...sentado...

REGISTRO DE SENTENCIAS
27 MAR. 2015
REGION AYSEN

Coyhaique, a veinte de enero del dos mil quince.

Certifiquese por el Sr. Secretario del Tribunal lo que corresponda, conforme al art. 174 del Código de Procedimiento Civil.

Proveyó, el Juez Titular, Abogado, Juan Soto Quiroz



CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada
Coyhaique, 20 de enero del 2015.



Sonia Riffó Garay
Secretaria (S)

CONFORME CON SU ORIGINAL
Coyhaique, 06 MAR 2015



