

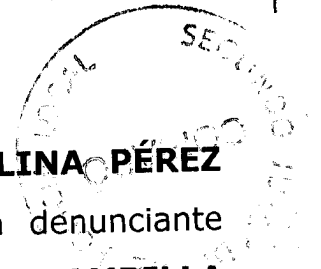
fr. ventusur / 2p



Copiapó, veinticuatro de abril de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: **1)** Que en lo principal de la presentación de fojas 7, rola denuncia infraccional presentada por doña **DORIS KARINA CATARI CHAMBILLA**, Cédula de Identidad Extranjera N° 23.775.121-3, estudiante, con domicilio en Avenida Candelaria N° 14, población Juan Pablo II, Copiapó, en contra de **MULTITIENDA HITES**, representada legalmente por don **CARLOS ASTUDILLO**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Chacabuco N° 373, Copiapó, por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 12, 20 letra c, 21 y 23 de la ley 19.496. Narra como fundamento de la denuncia interpuesta que, con fecha 12 de agosto de 2014, compró un computador, el que nunca pudo usar bien, porque se demoraba alrededor de 15 minutos en llegar al sistema escritorio, el mouse (la flecha) se pegaba, se reiniciaba solo. Agrega que el computador lo adquirió para hacer las tareas de la Universidad y en cuanto tuvo tiempo, lo llevo a la tienda, quienes retuvieron durante un mes el computador. El Servicio Técnico respondió que no se acogía el cambio porque no cubría la falla de sistema operativo, indicando además un precio a pagar por la reparación. Expone que no está de acuerdo con la respuesta, pues un computador nuevo no debe tener fallas en el sistema operativo. Por tales motivos presenta denuncia en contra de **MULTITIENDA HITES**, solicitando sea ésta condenada al pago del monto máximo de la multa por la infracción a las disposiciones legales antes mencionadas, las cuales cita textualmente en el libelo. En el Primer Otrosí de la misma presentación, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de \$320.000 por concepto de daño directo y \$ 350.000, por concepto de daño moral. En el Segundo Otrosí, acompaña documentos consistentes en: a) Formulario Único de Atención de Público N° de caso 7837746. b) Boleta de Compra. c) Acta de recepción de producto. d) Informe Servicio Técnico. e) Fotocopia de la Cédula de Identidad Extranjera. f) Oficio de respuesta de Hites a Sernac. **2)** A fojas 18 rola atestado rectorial en el cual consta la notificación realizada al representante legal de la denunciada y demandada civil. **3)** A fojas 19 se lleva a efecto la audiencia

f. mentusuti/27



decretada en autos con la asistencia de doña **CAROLINA PÉREZ RODRÍGUEZ**, quien actúa como agente oficioso de la denunciante infraccional y demandante civil **DORIS KARINA CATARI CHAMBILLA** y en rebeldía de la denunciada **MULTITIENDA HITES**. La agente oficiosa ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 7, solicitando se dé lugar a ellas con expresa condenación en costas. El tribunal tiene por ratificadas las acciones y por evacuados los descargos en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil. Llamadas las partes a conciliación no se produce por la rebeldía de la parte denunciada y demandada civil, recibéndose la causa a prueba, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: a.- Efectividad de los hechos denunciados y circunstancias que los rodearon; b.- Naturaleza y monto de los perjuicios demandados. La agente oficiosa, ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 6, teniéndolos el tribunal por acompañados, con citación, salvo aquellos emanados de la parte contraria los que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **4)** A fojas 20, la parte denunciante confiere patrocinio y poder a la abogada **CAROLINA PÉREZ RODRÍGUEZ**. **5)** A fojas 22, la denunciante infraccional, ratifica todo lo obrado por la abogada **CAROLINA PÉREZ RODRÍGUEZ** en la audiencia de fecha 18 de febrero. **6)** A fojas 24 se certifica que no existen diligencias pendientes. **7)** A fojas 25 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de fojas 9 rola denuncia infraccional presentada por doña **DORIS KARINA CATARI CHAMBILLA**, en contra de **MULTITIENDA HITES**, representada legalmente por don **CARLOS ASTUDILLO**, todos ya individualizados, por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 12, 20 letra c, 21 y 23 de la ley 19.496. La denuncia interpuesta se funda en el hecho que, con fecha 12 de agosto de 2014, compró un computador, el que nunca pudo usar bien, porque se

f - Ventisquero / 28

demoraba alrededor de 15 minutos en llegar al sistema escritorio, el mouse (la flecha) se pegaba, se reiniciaba solo. Agrega que el computador lo adquirió para hacer las tareas de la Universidad y en cuanto tuvo tiempo, lo llevo a la tienda, que lo retuvo durante un mes. El Servicio Técnico respondió que no se acogía el cambio, porque no cubría la falla de sistema operativo, indicando además un precio a pagar por la reparación. Expone que no está de acuerdo con la respuesta, pues un computador nuevo no debe tener fallas en el sistema operativo.

SEGUNDO: Que, la denunciada no efectuó descargo alguno, encontrándose en rebeldía.

TERCERO: Que, la denunciante para acreditar su pretensión, rindió sólo prueba instrumental, acompañando de fojas 1 a 6, los siguientes documentos: a) Formulario Único de Atención de Público N° de caso 7837746. b) Boleta de Compra. c) Acta de recepción de producto. d) Informe Servicio Técnico. e) Fotocopia de la Cédula de Identidad Extranjera. f) Oficio de respuesta de Hites a Sernac, documentos que dan cuenta de la existencia de un contrato de consumo.

CUARTO: Que, la Ley del Consumidor establece una serie de obligaciones que los proveedores deben cumplir para dar eficacia a los derechos de los consumidores. Entre ellas encontramos la obligación de garantía, que se traduce en responder por las fallas o deficiencias que presenten los componentes de los bienes que se adquieren.

QUINTO: Que, la denunciante intenta por la vía jurisdiccional que se le respete el derecho a garantía legal, aduciendo un desperfecto técnico del computador adquirido, el que sin duda se encuentra acreditado con el informe que rola a fojas 3 de autos, en el que se consigna que **el equipo enciende pero no inicia, lo que hace necesario reinstalar el S.O.** En este documento se registra que la garantía no cubre la falla, afirmación que es preciso comprobar para determinar si la acción infraccional debe o no prosperar.

SEXTO: Que, del análisis de los documentos acompañados en autos, se puede concluir que no existe una garantía voluntaria, distinta de la legal, caracterizándose esta última por ser general, obligatoria, limitada en el tiempo y que confiere al consumidor los derechos contenidos en el artículo 20 de la Ley 19.496, esto es la posibilidad de solicitar la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución del precio pagado, sin perjuicio de la indemnización de perjuicios.

f. pentuque / 29
DEPARTAMENTO DE POLICIA
OCURRIDO
SECURIDAD

SÉPTIMO: Que, no existiendo póliza de garantía que excluya del plan de servicios una falla en el sistema operativo, el denunciado debió acreditar que el desperfecto es imputable a la ausencia de la debida diligencia y cuidado en uso del equipo adquirido por parte de la denunciante, lo que no aconteció en la especie.

OCTAVO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana critica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que la denunciada incurrió en la situación prevista en el artículo 12, 20 letra c), 21 y 23 de la ley 19.496, desde el momento que las deficiencias en la calidad del bien adquirido por la denunciante, subsistieron luego de ser ingresado al servicio técnico, negándose la reparación sin fundamento plausible, resultando el computador no apto para uso al que estaba destinado, lo que implica que la denunciada actuó con negligencia, causándole evidentemente un menoscabo a la consumidora.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

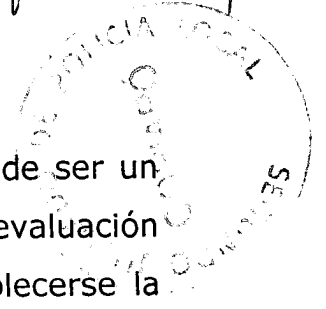
NOVENO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 7, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de \$320.000 por concepto de daño directo y \$350.000, por concepto de daño moral.

DÉCIMO: Que, se tuvo por contestada la demanda en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil.

UNDÉCIMO: Que, en cuanto al daño directo, de los medios de pruebas analizados precedentemente, se encuentra acreditado que la demandante adquirió a título oneroso un computador pagando en dinero efectivo el precio, ascendente a la suma de \$320.000. Además se encuentra acreditado con la prueba documental, que el computador encendía pero no iniciaba, lo que da cuenta que no existía la posibilidad de darle el uso para que el que estaba destinado, aunque fuere sólo para fines recreacionales.

DUODÉCIMO: Que, fluye además de la prueba respectiva que la reparación nunca se concreto, puesto que el servicio técnico sólo se limito a constatar la falla, exigiéndole a la consumidora el pago de una suma de \$21.000, para reinstalar el sistema operativo.

f. trámite / 30



DÉCIMO TERCERO: Que, en cuanto al daño moral, a pesar de ser un menoscabo de un bien puramente personal no susceptible de evaluación o tráfico económico, para ordenar su reparación, debe establecerse la existencia del mismo por cualquiera de los medios probatorios que establece nuestra legislación, aun por presunciones, de las que los sentenciadores pueden hacer uso si fuere necesario. A mayor abundamiento, resulta de toda lógica inferir el padecimiento psíquico sufrido por la actora al adquirir un producto nuevo, que presenta fallas que impiden su uso, situación que se agrava con la respuesta del proveedor en el sentido de tener que costear los gastos de reparación, por hechos que no son imputables a la consumidora.

DECIMO CUARTO: Que, el monto de la indemnización del daño moral se determinará en lo resolutivo de la sentencia sobre la base de la prudencia y la equidad, de manera que la perjudicada tenga una reparación racionalmente equivalente.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c) 21 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 interpuesto en lo principal de fojas 6 por doña **DORIS KARINA CATARI CHAMBILLA**, Cédula de Identidad Extranjera N° 23.775.121-3, estudiante, con domicilio en Avenida Candelaria N° 14, población Juan Pablo II, Copiapó, y en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada **MULTITIENDA HITES**, representada legalmente por don **CARLOS ASTUDILLO**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Chacabuco N° 373, Copiapó, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo por haber incurrido en la infracción a que se refiere el artículo 12, 20 letra c), 21 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare el representante legal de la denunciada la multa impuesta dentro del plazo de 5 días a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

f. Tunte, 11/03/14

2º Que se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios, **CONDENÁNDOSE** a **MULTITIENDA HITES**, a pagar al demandante la suma de \$320.000 (**trescientos veinte mil pesos**), por concepto de daño material.

3º Que se **CONDENA** igualmente a la demandada **MULTITIENDA HITES**, al pago de \$350.000 (**trescientos cincuenta mil de pesos**) por concepto del daño moral que la situación provocó al demandante.

4º Que la demandada deberá pagar las costas de la causa.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 7673.-/2014/

Sentencia dictada por doña **MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapo. Autoriza doña **MARISOL DELGADO LUNA**, Secretaria Abogado (S).

