

se ver en y...

Causa Rol N°438.478.

**SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR**  
Cáceres N° 5 - A  
RANCAGUA - CHILE

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

Rancagua, catorce de noviembre de dos mil doce.

OCT 2013

**Vistos:**

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional y demanda civil interpuestas a fojas 1 por Víctor Alex Zúñiga Catalán, obrero, domiciliado en Avenida Rancagua N°0124, Doñihue, en contra del proveedor Distribuidora de Industrias Nacionales, representada por Rodrigo Menzel Díaz, ambos con domicilio en Independencia N°790, Rancagua, y que funda en que el 3 de abril de 2012 compró un LeO 32 LG más un Home Theater LG mod ht 356, presentando el primero problemas de colores, desaparecía el rojo, la mayoría de los colores eran verdes y pestañaba la pantalla y se sentía un ruido al prender y apagar el lcd. Al home theater después de dos semanas le dejaron de sonar 3 parlantes. Agrega que el 10 de junio de 2012 llevó los productos a la tienda ABC Oin para un cambio, pero le dijeron que no se podía realizar el cambio porque primero tenían que ser llevados al servicio técnico para ser evaluados. El 7 de julio le entregaron los productos, pero el lcd presentó la misma falla, mientras que el home theater duró una semana escuchándose bien y luego presentó la misma falla, por lo que fue nuevamente a la tienda para cambiar los productos, pero la respuesta final fue que tenía que llevar nuevamente los productos al servicio técnico para ser reparados, ya que reparados los productos no podían ser cambiados. Sostiene que estos hechos configuran infracción a los artículos 12, 20, 21 Y 23 de la Ley N°19.496, por lo que solicita se condene al proveedor al máximo de las multas legales, con costas. En su demanda, afirma que los hechos referidos le han causado perjuicios, los que avalúa en la suma de \$219.990 por daño emergente, solicitando además la indemnización del daño moral, por el flete que tuvo que pagar para llevar los

productos a la tienda, el tiempo que estuvieron en reparación y que sus hijas no pudieron ver películas y la cantidad de veces que fue su pareja a la tienda por respuesta y tener que pagar a alguien que viera a sus hijas. Solicita en total como indemnización la suma de \$1.166.540, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 29 se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en el cual la parte denunciada y demanda contestó por escrito la demanda interpuesta en su contra, solicitando su rechazo, con costas, por cuanto el problema existente con los productos era un error de configuración, el cual fue solucionado y el USB no presentaba fallas. Agrega que si el consumidor sostiene que el producto una vez reparado presentó las mismas fallas, debió acercarse a la tienda para su reparación y cambio definitivo y en lugar de eso presentó la demanda. Asimismo, hace ver lo desproporcionado entre el precio pagado por los productos y el monto solicitado por el actor como indemnización.

Se rindió prueba documental por ambas partes y testimonial por el actor.

A fojas 31 se decretó "Autos para fallo".

**Considerando:**

**En cuanto a lo Contravencional:**

**Primero:** Que la denuncia infraccional presentada a fojas 1 da cuenta de supuestas fallas que habrían presentado dos productos adquiridos por el consumidor, un LCD y un Home Theater, los que luego de haber sido llevados al servicio técnico del proveedor, habrían seguido presentando fallas, las que no fueron solucionadas por éste.

**Segundo:** Que el proveedor denunciado en su contestación, sin negar que los productos habrían presentado las fallas que aduce el actor, señala que ellas fueron reparadas y que de existir otras, no concurrió a requerir una solución ante él sino que presentó la demanda que da origen a esta Causa.

**Tercero:** Que la prueba aportada por el denunciante, en lo relevante, consistió en la siguiente: **1)** Fotocopia de boleta extendida por Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. el

3 de abril de 2012, a nombre del cliente Víctor Alex Zúñiga Catalán, por la compra de un Home Theater LG MOD HT356, por un valor de \$69.990 y LCD 32 LGE MOD 32LK310 HD, por un valor de \$189.990, valor total con descuento \$219.990, que rola a fojas 26; 2) Guía de despacho extendida por Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. con fecha ininteligible, a Víctor Zúñiga, por el envío, entre otros productos, de un Home LG y un LCD, que rola a fojas 27; 3) Datos de orden de trabajo, de fecha 10 de junio de 2012, con datos del cliente Víctor Alex Zúñiga, por la revisión del producto LCD 32, que se refiere en "buen estado", fecha de emisión 23 de octubre de 2012, que rola a fojas 28; 4) Comprobante N°0556058, extendido por LG Electronics Inc. Chile Ltda., producto LCD, ingresado el 25 de junio de 2012 y término reparación 26 de junio de 2012, documento en el cual se señala que la falla indicada por el cliente es "colores invertidos" y el diagnóstico del técnico es "problemas software, reseteo y actualización de funciones". Hay timbre de control de calidad de ABCDIN, de 29 de junio de 2012, que rola a fojas 24; y 5) Comprobante N°0556060, extendido por LG Electronics Inc. Chile Ltda., producto Audio HT356, documento en el cual se señala que la falla indicada por el cliente es "problema con parlantes" y el diagnóstico del técnico es "configuración no funciona, se configura audio, USB no presentó falla, función normal. Hay timbre de control de calidad ABCDIN, de 29 de junio de 2012, que rola a fojas 25.

**Cuarto:** Que de los precitados documentos se puede concluir en primer término la efectividad de que el denunciante compró los productos que indica en su presentación de fojas 1 al proveedor denunciado, quien por lo demás no ha discutido ese hecho.

**Quinto:** Que en cuanto a si los productos comprados por el denunciante presentaron fallas o desperfectos que los hicieran inaptos para su uso como él sostiene, puede concluirse que la prueba documentada rendida al efecto resulta insuficiente. En efecto, el documento que rola a fojas 24, extendido presuntivamente por el servicio técnico al cual fue remitido el producto LCD, con fecha de término de

reparación el 26 de junio de 2012, señala que se efectuó un "reseteo" y actualización de funciones y en parte alguna indica que persista o mantenga alguna falla luego de prestado el servicio técnico. Lo similar ocurre con el documento que rola a fojas 25, extendido por el mismo servicio por la revisión del equipo de audio, en el cual se indica que se configuró el audio, USB no presentó falla y funciona normal. A su vez el documento que rola a fojas 28 consistente en orden de trabajo, tampoco da cuenta de que el Leo haya presentado fallas después de la revisión, señalando que todos sus componentes se encontraban en "buen estado".

**Sexto:** Que por otra parte, analizando la prueba testimonial rendida por el actor, conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye que también resulta insuficiente para dar por acreditados los fundamentos de la denuncia de fojas 1. En efecto, ninguno de los testigos presentados acreditó tener la experticia o conocimiento suficientes para dar un testimonio creíble y fundado en cuanto a si los productos adquiridos por el actor presentaron fallas, la naturaleza de éstas y si una vez llevados al servicio técnico tales desperfectos persistieron. En efecto, el testigo Hugo Ortiz señala que supo que "un televisor" del actor fue enviado a reparación y de ahí no tuvo "más noticias", quedando en evidencia la vaguedad de su declaración. A su vez, Esmeralda Jiménez, también declara que el televisor habría sido mandado a arreglar, pero señala que por "ellos" se enteró de que habría vuelto igual, sin especificar a quien se está refiriendo ni el tipo de fallas que habría supuestamente seguido presentado el aparato.

**Séptimo:** Que en consecuencia, no existen pruebas suficientes ni concretas para dar por acreditados los hechos en que se funda la denuncia, en cuanto a que los productos adquiridos por el actor habrían presentado fallas y que éstas habrían persistido una vez prestado el servicio técnico de reparación. De esto se colige que no puede concluirse que el proveedor denunciado haya infringido las normas señaladas en la denuncia, puesto que cabe presumir de la propia documentación acompañada por el actor, que cumplió con su

obligación de prestar el servicio técnico a que estaba obligado por la garantía y que los productos fueron debidamente reparados y/o constado su buen funcionamiento, razón por la cual no puede atribuírsele responsabilidad infraccional alguna, por lo cual resultará absuelto.

**En cuanto a lo Civil:**

**Octavo:** Que en cuanto a las pretensiones eiviles contenidas en la demanda civil interpuesta por el actor cabrá rechazarlas, dado que resultando absuelto el proveedor de los hechos en que se funda la denuncia, carecen del necesario sustento en lo infraccional.

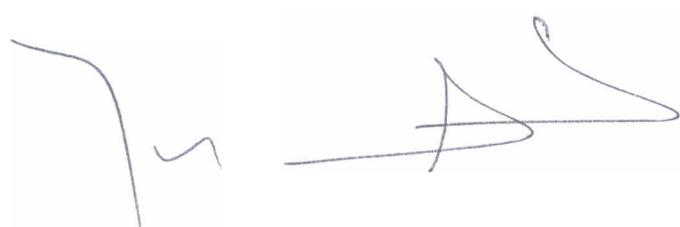
y visto además, lo dispuesto en los artículos 10, 2º, 12, 20, 21, 23, 50 Y demás pertinentes de la Ley Nº19.496; 1º, 14, 17 Y demás pertinentes de la Ley Nº18.287,

**Se declara:**

a) Que se absuelve al proveedor denunciado **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.**, representada en autos por **Andrés Cood Vergara**, de los hechos en que se funda la denuncia de fojas 1;

b) Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 1 por **Víctor Alex Zúñiga Catalán** en contra de **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.**, representada en autos por **Andrés Cood Vergara**, sin costas por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Notifíquese y oportunamente, archívese.



Sentencia dic ada por don Ramiro Galaz Garay, Juez del Primer Juzgado de P~licía Local de Rancagua. Autoriza el Secretario Abogado don Armando Bastías Parraguez.

COPIA FI  
ESTAMPADO

J' INAT  
ISTA