

Del ROL 67.718-2015.-

Coyhaique, a once de junio del dos mil quince.-

**VISTOS:**

Que en lo principal del escrito de fojas 17 y siguientes, comparece doña **Karina Acevedo Auad**, Directora Regional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor Región de Aysén interpone denuncia por infracción a los artículos 20 y 21 inciso 1° ambos de la ley N° 19.496 en contra de **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. o ABCDIN S.A.** representada para estos efectos por don Miguel Oyarzún, ignora rut y cédula de identidad respectivamente, domiciliados ambos para estos efectos en calle Arturo Prat N° 380 de Coyhaique. Funda la denuncia en el hecho de que con fecha 18 de febrero de 2015 doña **Karina Lorena Lambert Galindo**, cédula de identidad N° 16.975.387-3, chilena, domiciliada en calle Los Arrieros N° 3367, Villa Baquedano de la ciudad de Coyhaique interpone reclamo administrativo ante su servicio en contra del proveedor denunciado fundada en que con fecha 24 de octubre de 2014 compró del proveedor un computador tipo notebook por la suma de \$423.990 y, al poco uso de éste habría presentado fallas en su funcionamiento por lo que, con fecha 2 de diciembre de 2014 ingresa el producto a Servicio Técnico. Luego, el servicio técnico respecto de las fallas mencionadas, establece que con fecha 11 de diciembre de 2014 “*se restaura el equipo y se*



*realizan pruebas de rigor. Equipo funciona correctamente. USB OK, Pantalla OK, audio OK, webcam OK, táctil/touchpad OK. Garantía”* (sic). A lo anterior agrega que con posterioridad el equipo es enviado reparado por el servicio técnico al proveedor denunciado con fecha 15 de enero de 2015. Así estando supuestamente el equipo reparado vuelve a presentar fallas iguales a las informadas inicialmente, recurriendo esta vez a un tercero quien sin acceder al interior del equipo le informó que se trataba de un problema con la tarjeta madre y el disco duro del equipo por lo que se recomendaba su cambio; razones todas por las cuales y previas citas legales, solicita se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas que la ley impone, con costas;

Que a fojas 22 se citó a audiencia de comparendo de estilo la que no se realizó al no haberse interpuesto demanda;

Que en el otrosí del escrito de fojas 24 y siguientes, comparece don **Miguel Oyarzún Paredes**, empleado, cédula de identidad N° 10.410.852-0, chileno, domiciliado en calle Arturo Prat N° 380 de Coyhaique, en representación de la denunciada en autos, formulando sus descargos los que en lo pertinente refieren a la inexistencia de incumplimiento a la normativa denunciada como infringida, lo anterior por cuanto el artículo 20° de la ley N° 19.496 se fundamentaría en evitar o descartar un abuso que se podría originar por el mal uso en los productos adquiridos, afirmaciones que tendrían su respaldo en lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 19.496 por cuanto este último dispone que los

derechos contemplados en los artículos 19 y 20 de la citada ley, serían aplicables en favor de los consumidores siempre que el producto no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor y que, en este contexto la propia denunciante reconoce haber hecho uso de la garantía y servicio técnico para una primera reparación del aparato, no siendo imputable las fallas posteriores a la denunciada por cuanto, agrega, que la subsistencia de los defectos le fue puesta en conocimiento por el servicio denunciante y no por la propia consumidora; razones todas por las que solicita el rechazo de la denuncia conocida en autos;

Se declara cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para resolver y;

#### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, tal como expone el servicio denunciante, se logra constatar que efectivamente, y conforme a la documental no objetada de fojas 12 la señora Karina Lorena Lambert Galindo, el día 24 de octubre de 2014 adquirió de la denunciada un computador tipo “notebook” el que conforme consta igualmente de la documental de fojas 14, fue entregado con fecha 17 de diciembre de 2014 para su reparación, documento que da cuenta que al momento de recepcionarse para dichos fines, el computador presentaba “problemas con el cursor, se pega constantemente en las aplicaciones..:” indicando en el mismo documento que “ se restaura y se realizan



pruebas de rigor. Equipo funciona correctamente USBA OK, Pantalla OK, Audio OPK, webcam OK, táctil/touchpad OK”, entendiendo con ello este Tribunal, amén de la confesión de ambas partes en sus respectivos libelos de denuncia y contestación, que el equipo presentó efectivamente mal funcionamiento y que, al tenor de la garantía legal establecida en el artículo 20 letra B de la ley N° 19.496 la consumidora Lambert Galindo, asilándose en dicha prerrogativa exige la reparación, la cual se habría llevado a efecto satisfactoriamente;

**SEGUNDO:** Que en cuanto a las imputaciones realizadas por el servicio denunciante en orden a la mantención de las deficiencias reparadas por intermedio del servicio técnico respectivo; lo cierto es que existe una documental que la denunciante denomina “informe técnico”, en el cual se sustenta de forma exclusiva el argumento fáctico de mantenerse las fallas incluso después de la reparación, razón por la cual el caso de autos se encuadraría en la hipótesis contenida en la letra e) del artículo 20 de la ley N° 19.496:

**TERCERO:** Que, al respecto este Tribunal efectivamente concluye y sin perjuicio de la precariedad del denominado informe técnico, que efectivamente las deficiencias o fallas en el funcionamiento del producto comprado a la denunciada, se mantuvieron en el tiempo; el razonamiento anterior atendido a que no existe en autos prueba que desvirtúe la documental en análisis;

**CUARTO:** Que para considerar que la consumidora en este caso, tuviere la facultad de exigir la

el derecho contemplado en el inciso primero del artículo 20 de la ley N° 19.496, necesariamente debe existir una negativa a la pretensión de en este caso, la devolución de otro equipo de similares características, lo cual, conforme a la misiva de fojas 7 remitida por doña Bárbara Díaz Navarro, se entiende que se rechaza su pretensión por cuanto expone que se ha hecho una reparación del aparato o equipo computacional adquirido;

**QUINTO:** Que huelga precisar, que la prerrogativa contenida en el artículo 20 de la ley de protección de derechos del consumidor se encuentra establecida en favor del consumidor, siempre y cuando los hechos revistan, como es el caso de marras, los requisitos de procedencia que los literales de dicho precepto establecen; requisitos que por lo analizado en los basamentos anteriores, se tienen por configurados en autos; no siendo por lo mismo una facultad del proveedor el condicionar ni menos limitar el cumplimiento de la misma; no siendo óbice en este caso el hecho de que se haya cumplido con la reparación en una primera ocasión del aparato computacional adquirido, sino que al demostrarse como se ha dicho, la persistencia del defecto esencial, debió haber accedido en la sede administrativa, a la restitución de un equipo de similares características al adquirido como así la ley le impone, razón por la cual su actuar resulta contravencional a lo dispuesto en el artículo 23 en relación con los artículos 19 y 20 letra e) todos de la ley N° 19.496;



**SEXTO:** Que en cuanto a las defensas esgrimidas por la denunciada en orden a que se declare la prescripción de la garantía legal por cuanto expone que entre la fecha de la compra y la fecha de la interposición de la denuncia ha transcurrido con creces el plazo establecido por el artículo 21 de la ley N° 19.496. Al respecto este tribunal considera errónea la interpretación de la denunciado en dicho orden por cuanto, conforme ha sido el Criterio en esta materia de la ltima Corte de Apelaciones de Coyhaique en autos ROL 1-2012 de fecha 9 de febrero de 2012, el plazo para computar la prescripción de la acción contravencional en cuestión, no se encuentra precisamente en el artículo 21 de la ley N° 19.496, sino más bien en el artículo 26 del citado cuerpo legal; es decir el plazo para la interposición de la denuncia prescribe en 6 meses y no tres, encontrándose conforme al mérito del proceso dentro de los plazos que la ley ha conferido, razón por la cual en este aspecto será desechada la defensa y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15. 231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último relativo a la forma de las sentencias en policía local, y 28°, todos de la Ley 18.287; y 3° letra e), 21, 23, 50 A, 50 B, 50C, 58 y 58 bis todos de la Ley 19.496;

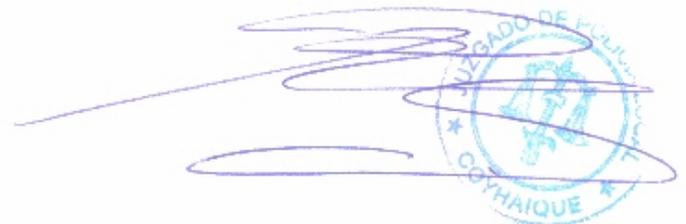
**SE DECLARA:**

1°.- Que se condena a **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. o ABCDIN S.A.** representada en autos por don **Miguel Oyarzún**

**Paredes**, a pagar una multa de **6 unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal**, equivalente en dinero efectivo a la fecha de pago. Sino pagare la multa impuesta, el infractor deberá cumplir por, vía de sustitución y apremio **15 días de reclusión nocturna**, en el centro penitenciario que corresponda;

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-





que a veintisiete de agosto de dos mil quince.-

Certifíquese por el señor Secretario del Tribunal lo que corresponda de conformidad a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil;

Proveyó el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz;

Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez  
ROL 67.718/2015.-

*LA MBHJ/ASB/2015*

CERTIFICO.-

Que, a esta fecha, la sentencia definitiva dictada en autos; se encuentra ejecutoriada.-

Coyhaique 27 de agosto de 2015.-

SECRETARIO TITULAR



