

6454

ORD. N°
ANT.: Causa Rol N°5644-2012 (PR)
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.
MAT.: Remite sentencia definitiva de
Ira Instancia.-

Osorno, 24 de septiembre de 2013.-

DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO


A :SR. SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Andrés Bernardo Aguilera Martínez con Empresas La Polar S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.




HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR


GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO

HBO/GRM/prc
Distribución
- Destinatario.
- Archivo.

Osorno, siete de mayo de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 14 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola denuncia por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **ANDRÉS BERNARDO AGUILERA MARTÍNEZ**, empleado, domiciliado en calle Efraín Vásquez N° 1134, Departamento 4, Osorho, en representación de doña **MARÍA ROBLES ROBLES** en contra de **EMPRESA LA POLAR S.A.** representada por **VICTOR MERCADO MARTÍNEZ**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Eleuterio Ramírez N° 1076, Osorno, señalando que el día 14 de marzo de 2011, su suegra doña María Robles Robles, titular de una cuenta crediticia en Empresas La Polar, adquirió en la sucursal Osorno, un Notebook HP Pavillion DV 5, serie DNU105190M, junto a accesorios y garantía extendida por un año, que comenzaba a regir el 16 de marzo de 2012, con la finalidad de regalárselo a su nieto Andrés Patricio, el que lo destinaría como elemento de apoyo en sus estudios superiores. Agrega que a fines del mes de junio de 2012, este artefacto comenzó a presentar diversas fallas, como calentarse en exceso, apagarse espontáneamente y trabarse o no funcionar el teclado. Indica que en representación de la titular de la cuenta concurrió al servicio de post venta de la tienda La Polar sucursal Osorno a solicitar lo orienten, cómo hacer efectiva la garantía contratada, indicándole una funcionaria que debía llamar a los números de teléfonos registrados en la póliza, dictarles el rut de la titular y ellos le asignarían un código de atención y le informarían a qué servicio técnico llevarlo. Señala que pasadas unas dos semanas, lo llamaron desde Sur Asistencia Santiago, Compañía de Seguros contratada para cubrir la garantía extendida, le dictaron el código N° 031211068 Y le informaron que con ese número se acercara a STG Service, ubicado en calle Arturo Prat N° 1450, Local 3 de Osorno, donde le recibirían el Notebook y luego de revisarlo y

darle un diagnóstico, le informarían si procedía la reparación o el cambio del producto. Indica que con fecha 18 de julio de 2012 recibieron el notebook bajo el contrato de reparación N° 44.746, solicitándole copias de las respectivas boletas, informándole que el notebook requiere cambio de teclado y de ventilador con difusor, elementos que esperaban desde Sur Asistencia Santiago. Agrega que al pasar las semanas, comenzó a llamar a Sur Asistencia, donde después de mucha insistencia, se contactó con el señor Jorge Guzmán quien se identificó como jefe de atención al cliente de dicha empresa, comprometiéndose a dar el visto bueno al servicio técnico para que reparen el producto. Ante la demora concurrió personalmente a STG, donde le informaron que el señor Jorge Guzmán no los había autorizado a comprar los repuestos necesarios, por lo cual llamó nuevamente a Santiago donde nunca más pudo comunicarse con el señor Guzmán, razón por la cual se acercó a La Polar Osorno, donde luego de relatar lo sucedido, el Gerente de la sucursal, señor Víctor Mercado, le solicitó que le relatará lo mismo por correo electrónico, lo que hizo, respondiéndole escuetamente, que se comprometerían a realizar las gestiones con su departamento de post venta y cuando tengan una información certera, lo llamarían, lo que nunca ocurrió, siendo llamado el día 23 de agosto por STG Service, señalándole que armarían el notebook para que lo pasen a retirar, puesto que desde Sur Asistencia Santiago se habían negado a repararlo, señalando que posteriormente presentó un reclamo a Sernac. Agrega que el cliente en todo momento siguió todos los pasos y conductos, concurriendo a todas las partes y agotando todas las instancias con la finalidad de lograr que el Notebook **HP** Pavillion, adquirido en la sucursal Osorno, sea reparado y no obstante ello, Empresa La Polar y su Compañía de Seguros por ellos contratada, nunca tuvieron la intención de resolver los requerimientos, ordenando a STG Service que armara y devuelva el Notebook, incluso entregando respuestas

contradictorias a Sernac. Señala que la conducta de la querellada constituye una abierta infracción al artículo 12 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Más adelante, basado en los mismos hechos, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° letra e), 50 letra C) y D) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Empresas La Polar, representada por Víctor Mercado Martínez, solicitando sea condenada a pagarle por concepto de daño emergente la suma de \$600.000 y \$1.400.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción.

A fojas 23, rola notificación a don Víctor Mercado Martínez en representación de Empresas La Polar S.A., de la denuncia y demanda civil de fojas 14 y siguientes.

A fojas 31, Andrés Felipe Escabini Sepúlveda, abogado, en representación de Empresas La Polar S.A. se hace parte, acompaña documentos con citación, y confiere patrocinio y poder al abogado Rodrigo Kauak Mansurati.

A fojas 33 y siguientes se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia del denunciante y demandante civil Andrés Aguilera Martínez en representación de María Robles Robles y el apoderado de la parte denunciada y demandada civil Rodrigo Kauak Mansurati. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda civil de fojas 14 y siguientes, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil, alegando en primer falta de legitimación activa de don Andrés Aguilera, por cuanto el poder simple acompañado a fojas 6, no cumple con las disposiciones legales, agregando que si bien el artículo 50 letra D) de la Ley del Consumidor dispone que se puede comparecer personalmente, pero nada dice sobre la representación, por lo cual se debe estar a la normativa general, lo que no se

cumple en este caso. Más adelante, contesta querrela señalando que la garantía extendida es administrada y otorgada por un tercero que es la empresa Sur Asistencia S.A., la cual de acuerdo al mismo contrato acompañado a fojas 13 y siguientes, establece ciertas situaciones en las cuales la garantía señalada no es aplicable, como en el presente caso. En cuanto a las sumas de dinero demandadas, señala que son improcedentes y a lo menos excesivas, teniendo en consideración que como se ha señalado en la demanda, no es la señora la que utiliza el computador, sino que aparentemente un tercero y como se sabe, los perjuicios son personales y no generales, por lo que solicita subsidiariamente la rebaja de los montos demandados.

A fojas 38 y siguientes, el denunciante Andrés Aguilera Martínez en representación de María Robles Robles, evacúa traslado a la excepción de falta de legitimación activa interpuesta por la parte denunciada y demandada civil, acompañando mandato judicial conferido por doña María Robles Robles a don Andrés Aguilera Martínez y otros documentos.

A fojas 46 y 46 vuelta, el tribunal rechaza la excepción de falta de legitimación activa de don Andrés Aguilera Martínez planteada por la parte denunciada y demandada civil a fojas 33.

A fojas 48, se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del denunciante y demandante civil Andrés Aguilera en representación de María Robles Robles, en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil.

Acto seguido el Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. A continuación, el Tribunal procede a recibir la causa de prueba, fijando al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. En primer lugar se recibe la prueba instrumental de la parte denunciante y demandante civil, la cual ratifica los documentos agregados a fojas 1 a 13 y 35 a 35 vuelta de

autos. La parte denunciada y demanda civil no rinde prueba instrumental. Ambas partes no rinden prueba testimonial.

A fojas 49, el tribunal cita a las partes a un comparendo de conciliación.

A fojas 55, rola certificación de la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil al comparendo de conciliación.

A fojas 58, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que de la denuncia de fojas 14 y siguientes, interpuesta por don Andrés Bernardo Aguilera Martínez en representación de doña María Robles Robles, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la denunciada, Empresas La Polar S.A., habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo a la querellante, al no solucionar las fallas presentadas por el Notebook marca HP Pavillion DV 5, serie DNU105190M, habiendo el denunciante hecho uso de la garantía extendida que amparaba al computador portátil.

SEGUNDO: Que a fojas 33, la parte denunciada y demandada civil contesta denuncia y demanda, haciendo presente que la garantía extendida, es administrada y otorgada por un tercero, esto es, la empresa Sur Asistencia S.A., la cual de acuerdo al contrato acompañado en autos, no operaría en este caso.

TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Por su parte el artículo 12 señala que:
"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".

A su vez, el artículo 20 letras c) y e) de la Ley 19.496, disponen que: "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 volviese a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente; ...".

Por su parte, el artículo 21 inciso 1º, 8º Y 9º, señalan que: "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 ...". "...El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía ...". "...Tratándose

de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza...."

A su turno, el artículo 23, dispone que: "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".

CUARTO: Que es un hecho no controvertido en autos, que el día 14 de marzo de 2012, doña María Robles Robles efectuó la compra de un notebook en la tienda La Polar, ubicada en calle Ramírez 1076 de esta ciudad, pagando con el sistema de crédito del cual es titular, en la forma que da cuenta la boleta de venta y servicios emitida a las 11:54 de ese mismo día y rolante a fojas 1.

QUINTO: Que tampoco es un hecho controvertido en autos, que la compra del notebook referida en el considerando precedente, se realizó incluyendo la contratación del plan de Servicio Máxima Garantía, con el cual el producto adquirido quedó protegido frente a los defectos de fabricación del artículo y cubre las reparaciones que sean necesarias, tal como dan cuenta los documentos acompañados desde fojas 1 a fojas 5.

SEXTO: Que se encuentra acreditado en autos, con el documento agregado a fojas 7, que don Andrés Aguilera en representación de la denunciante María Robles Robles, llevó el notebook adquirido en tienda La Polar, a STG Servicio Técnico Electrónico Limitada, con fecha 18 de julio de 2012, en atención a que éste se calentaba, sonaba el ventilador y se apagaba, además de tener bloqueado el lado derecho del teclado.

SEPTIMO: Que también se encuentra acreditado, con el documento rolante a fojas 8, que STG Service, con fecha 23 de agosto de 2012, emitió el Informe Técnico N°44.746, después de haber revisado el notebook HP Pavilion DV5, haciendo uso de su garantía extendida, indicando que: "Se da por terminada la reparación debido a que aseguradora no responde ni al cliente ni al servicio técnico".

OCTAVO: Que el hecho, de que al requerirse, en cumplimiento de la garantía extendida, la reparación del Notebook adquirido por doña María Robles Robles, se haya concurrido conforme la indicación del proveedor, al servicio técnico STG Service, sin que se haya dado solución al requerimiento formulado por la denunciante, no ha liberado a Empresas La Polar de su responsabilidad como vendedor y que en consecuencia de conformidad a lo prescrito en el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, si causa menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien, está cometiendo una infracción que es castigada por el legislador y que debe ser sancionada.

NOVENO: Que de los documentos acompañados por la denunciante y no objetados por la contraria en este procedimiento, queda establecido que el notebook adquirido por la compradora, presentó deficiencias que no fueron subsanadas por el vendedor, y que, en consecuencia, el vendedor, Empresas La Polar S.A. actuó en forma insuficiente, sin dar solución al requerimiento planteado por la vendedora.

DECIMO: Que a juicio de este Tribunal, tampoco se hará lugar a la alegación de la denunciada, en orden a que los defectos presentados por el notebook, no se encuentran amparados por el Servicio de Máxima Garantía La Polar, puesto que la denunciada no acreditó que el consumidor haya dado al producto una utilización inidónea a su naturaleza, correspondiéndole la carga de la prueba.

DECIMO PRIMERO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa denunciada, infringió lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la denuncia interpuesta en autos.

2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO SEGUNDO: Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha deducido demanda civil indemnizatoria, según libelo de fojas 14 y siguientes, del cual se desprende que don Andrés Aguilera Martínez en representación de doña María Robles Robles, demanda a Empresas La Polar S.A., a pagar la suma de \$600.000 por concepto de daño emergente y \$1.400.000 por concepto de daño moral.

DECIMO TERCERO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento, conforme a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual, todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnización solicitada, de la manera que se pasará a indicar.

DECIMO CUARTO: Que estimándose que ha habido negligencia del proveedor, en cuanto a solucionar la reclamación del comprador, satisfaciendo su legítimo derecho de contar con un equipo computacional portátil, que sirva a las necesidades para las cuales fue adquirido, deberá la denunciada continuar con la asistencia técnica, tendiente a solucionar definitivamente los problemas que presenta el notebook **HP Pavilion DV5**.

DECIMO QUINTO: Que respecto del daño emergente solicitado, y siendo evidente, de acuerdo a los antecedentes allegados al proceso, que la demandante civil debió llevar el notebook al servicio técnico indicado por la vendedora, en distintas oportunidades, lo que implica tiempo y transporte destinado a tales objetos, sin que cuente hasta la fecha con dicho equipo computacional portátil, habiendo pagado además cada una de las cuotas del crédito solicitado a la vendedora, el daño emergente se estimará prudencialmente en la suma de \$50.000.

DECIMO SEXTO: Que en cuanto al daño moral experimentado por doña María Robles Robles, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que la compra de un notebook nuevo, que al poco tiempo de uso, presentó desperfectos y que no fueron solucionados por el proveedor, le ha debido producir molestias y trastornos en su vida, además del tiempo empleado para poder obtener una solución y verse obligado a recurrir al tribunal para restablecer el imperio del derecho, tener que obtener y/o preparar documentación probatoria, todos trámites que no debería haber realizado de no mediar la conducta contravencional de la demandada. Por lo mismo, en opinión de este sentenciador, la suma de \$450.000 para doña María Robles Robles, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado por la demandada.

DECIMO SEPTIMO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que se hace lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don **ANDRÉS AGUILERA MARTÍNEZ** en representación de doña **MARIA ROBLES ROBLES**, en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, representada por don **VÍCTOR MERCADO MARTÍNEZ**, en cuanto se le condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 23 de la Ley 19.496, al no solucionar las fallas presentadas por el Notebook **HP Pavilion DV5**, habiendo la denunciante hecho uso de la garantía extendida, que amparaba al equipo computacional portátil. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por don **ANDRÉS AGUILERA MARTÍNEZ** en representación de doña **MARIA ROBLES ROBLES** en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, representada por don **VÍCTOR MERCADO MARTÍNEZ**, en cuanto se le condena a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$50.000 (cincuenta mil pesos), mas reajustes e intereses, desde la fecha de la sentencia hasta el día del pago efectivo, debiendo además continuar con la asistencia técnica, tendiente a solucionar definitivamente los problemas que presenta el notebook **HP Pavilion DV5**.

C) Que se hace lugar a lo demandado por concepto de daño moral, en cuanto se condena a **EMPRESAS LA POLAR**

S.A, representada por don VICTOR MERCADO MARTÍNEZ, a pagar por concepto de daño moral, a doña MARIA ROBLES ROBLES, la suma de \$450.000 (cuatrocientos cincuenta mil pesos), con reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

D) Que no se condena en costas a la parte denunciada y demandada civil, por no haber sido totalmente vencida.

ANÓTESE y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N° 5.644-2012.

Pronunciada por don HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.



CERTIFICO:

Que la presente fotocopia es fiel de su original
de Osorno, el día 7 de Julio de 2012.

En fe de lo cual se certifica y declara
fidei-jurata y ejecutoriada

Osorno, a los 7 días del mes de Julio de 2012.