

Santiago, a veintitrés de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 25 y siguientes rola denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2º, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, en contra del proveedor **INVERSIONES BAZAYA LIMITADA en adelante LINIO**, Rol Único Tributario N° 76.212.492-0, representada por **PATRICIO JAVIER AMUCHASTEGUI**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Arturo Ureta N° 1020, piso 3, comuna de Vitacura, fundado, en suma, en que dicho Servicio ha tomado conocimiento, a partir del reclamo formulado por doña **PATRICIA CAROLINA HUENUQUEO CANALES**, contenido en el Formulario Único de Atención de Público que acompaña en su presentación, el que señala que con fecha 23 de noviembre de 2015 la consumidora realizó la compra de un computador ALL IN ONE, HP modelo 20-r007la (Energy Star), Intel Core I3, Windows 8.1, 64 ram, 4 gb, 1 TB, 19.45 pulgadas, a través de la página web www.linio.cl, presentado una falla cuando el sistema fue actualizado, no pudiendo ser utilizado, por lo que la señora Huenuqueo llamó al soporte HP, donde le indica que sólo pueden ingresar el equipo a reparación y no el cambio del mismo, según su derecho a la triple opción que creía tener, situación que no fue aceptada por la denunciada lo que fue informado a través de un correo electrónico, el que indicaba que el plazo para realizar la solicitud había vencido, toda vez que se debió efectuar dentro de los 10 días contados desde que recibió el producto, respuesta totalmente insatisfactoria toda vez que el proveedor no tenía claridad respecto a las fechas en que se realizó la compra y la recepción del mismo, por lo que con fecha 09 de diciembre de 2015 interpone el reclamo ante este organismo, dando el traslado respectivo al proveedor quien lo evacúa señalando que *“proceden a gestionar el proceso de garantía ya que el tiempo de retracto es de 10 días y ha finalizado, por lo que procederán a enviar los datos de la garantía, la que tiene una vigencia de 3 meses y debe ser gestionada directamente con el proveedor asociado”*; agrega el Sernac que esta respuesta resulta insuficiente ya que se confunde el derecho a retracto contemplado para las compras a distancia con el derecho a la triple opción, derecho que otorga al consumidor la opción de elegir entre la reparación del producto, cambio o devolución de lo pagado, a elección del consumidor, por lo que viéndose afectados los derechos de los consumidores, en este caso el de doña Patricia Huenuqueo Canales, el Servicio ha decidido presentar la respectiva denuncia.

En cuanto al Derecho, la denunciante sostiene que la denunciada ha infringido los artículos 20 letra c), 21 incisos 1° y 6° y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto no ha cumplido con el llamado derecho a la triple opción, estando dentro del plazo para hacerlo y en el entendido que la falla que presenta el producto es de fábrica, confundiendo el proveedor el derecho a retracto con el derecho a la triple opción, desentendiéndose de su responsabilidad y enviando a la consumidora a hacer efectiva sólo la garantía del producto; sostiene que la garantía legal otorga al consumidor para hacer efectivas sus acciones indistintamente en contra del fabricante o exportador, por lo que la respuesta dada por el proveedor en cuanto a gestionar la garantía directamente con el fabricante vulnera la norma que regula dicha situación.

Continúa la denunciante el texto de su denuncia señalando que las normas de protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, esto es que no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, sino que basta materializar la conducta. Agrega la entidad denunciante que la naturaleza objetiva de este tipo de responsabilidad es consecuencia del carácter profesional del proveedor, que encuentran su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado.

Concluye la denuncia solicitando la aplicación de multas de 50 UTM por la infracción a cada una de las normas señaladas, con costas.

A fs. 43 y siguientes rola presentación de la consumidora doña **PATRICIA CAROLIA HUENUQUEO CANALES**, licenciada en Historia, domiciliada en calle Dávila Larraín N°1680, comuna de Santiago, que en lo principal de su presentación se hace parte de la denuncia de autos y al primer otrosí demanda indemnización de perjuicios en contra de la empresa INVERSIONES BAZAYA LTDA, fundado en los mismo hechos narrados en la denuncia realizada por el Sernac, solicitando el pago de la suma de \$ 454.064 como daño emergente y \$ 454.064.- como daño moral, concluye pidiendo se condene a la demandada a pagarle \$ 908.128, o la suma que esta juez estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas.

A fs. 53 y 53 rola atestado receptorial que da cuenta de la notificación del denuncia y demanda civil al representante de la denunciada.

A fs. 62 rola acta de comparendo de contestación y prueba celebrado con la asistencia del habilitado de derecho **DIEGO JELDÉS GONZÁLEZ** en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, la demandante **PATRICIA HUENUQUEO CANALES**, el representante legal de la denunciada y demandada **INVERSIONES BAZAYA CHILE LIMITADA** don **DOMINGO LAMA ASTABURUAGA** en compañía de su apoderado el abogado **FRANCISCO DUCCI CORNU**, oportunidad en las parte demandante y demandada llegaron a una conciliación en lo civil, al cual el Servicio Nacional del Consumidor no se opuso; la denunciada solicita el archivo de la causa debido al avenimiento entre las partes, en subsidio, se allana en cuanto a los hechos expuesto y no así en cuanto a la multas, solicitando a su respecto la aplicación de una sanción mínima que la solicitada, por cuanto expresa que la empresa ejecutó actos que implican colaboración y que los hechos denunciados se debieron a un error interno; en la conciliación la parte demandada, sin reconocer responsabilidad alguna en los hechos denunciados, se obligó a pagar a la demandante el día 29 de junio de 2016, mediante transferencia bancaria, la suma de \$ 908.128, y la demandante se desistió de las acciones deducidas e hizo entrega en el mismo acto a aquélla del computador objeto de su acción.

A fs. 63 vuelta se dispuso los autos para fallo

CONSIDERANDO:

1º) Que este proceso se ha iniciado por denuncia del órgano público competente, como es el **Servicio Nacional del Consumidor**, debido al reclamo presentado a esa entidad por doña **PATRICIA HUENUQUEO CANALES** el cual imputa a la denunciada

INVERSIONES BAZAYA CHILE LIMITADA o LINEO negarle el derecho a solicitar la devolución del dinero respecto a un producto que le adquirió y que después de su primer uso no funcionó correctamente, argumentando que sólo procedía la reparación del mismo ante el fabricante, que la denunciante califica como perjudicial debido a que confunde el derecho a retracto con el derecho a la triple opción, asumiendo que la garantía legal debe ser tramitada directamente con el fabricante, cuestiones que vulneran lo dispuesto en los arts. 20 letras c), 21 ° incisos 1 ° y 6 ° y 23 de la Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que en el comparendo del que da cuenta el acta de fojas 62, la consumidora demandante y el proveedor denunciado y demandado arribaron a una conciliación, en la que el último señala que no reconoce responsabilidad en los hechos que se le imputan, conciliación a la que no se opuso el Servicio Nacional del Consumidor; en la misma audiencia la denunciada solicita el archivo de la causa debido al avenimiento entre las partes, en subsidio, se allana en cuanto a los hechos expuestos y no así en cuanto a la multas, antecedentes de los cuales no es posible al tribunal inferir que la denunciada haya admitido los hechos objeto de las acciones de autos.

Observa el tribunal que la conciliación señalada puso término al juicio en lo que se refiere a la pretensión civil, debiendo proseguir la causa respecto de la acción infraccional subsistente en autos, que es la interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, ello según dispone el inciso 1º del art. 11 de la Ley N° 18.287,

3º) Que las partes no rindieron prueba alguna conducente a establecer los hechos de la causa, como se observa de la mera lectura del acta de comparendo de fs. 62, sin que pueda darse por admitidos los hechos denunciados por la parte denunciada, lo que imposibilita a esta sentenciadora determinar la existencia de las infracciones que se imputan a esta última, por lo que deberá absolverla de tales imputaciones.

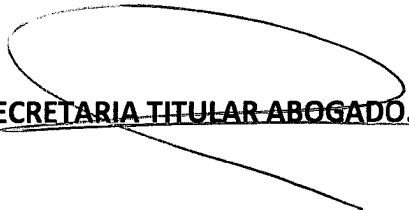
Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 50 y siguientes de la Ley 19.496; arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, arts. 148 y 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

QUE SE RECHAZA, sin costas, la denuncia de fs. 25 y siguientes interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de INVERSIONES BAZAYA CHILE LIMITADA.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

DICTADA POR DOÑA VIVIANA MUÑOZ SALDOVAL, JUEZ TITULAR

AUTORIZA DOÑA FABIOLA MALDONADO HERÁNDEZ, SECRETARIA TITULAR ABOGADO.



**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

1 Santiago, a seis de Diciembre del año dos mil dieciséis.-
2 PROVEYENDO a fojas 67, certifique la señora Secretaria del Tribunal, si la
3 sentencia se encuentra ejecutoriada.
4 Notifíquese.

5

6

7

8

9

10

11

12 Santiago, a seis de Diciembre del año dos mil dieciséis.-
13 CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia
14 definitiva de autos y que se encuentran vencidos los plazos legales que tenían al
15 efecto.

16

17

18

19

SECRETARIA

20

21

22

23

24

25

26

27