F61
Setenta
y uno

SANTIAGO, dos de septiembre de dos mil quince.

VISTOS, QUE:

I.- En lo principal de fojas 9 y siguientes, con fecha 11 de noviembre de 2014, don GERMAN AÑASCO CASTILLO, trabajador, domiciliado en calle Teatinos N°2514, oficina N°1010, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional en contra de HITES S.A representada por el jefe de local don HÉCTOR TRUJILLO ACUÑA, no señala profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Salvador San Fuentes Nº 2968, comuna de Estación Central, por no respetar la garantía de un computador que habría presentado fallas, negándose la empresa denunciada a recibirlo para su reparación, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos N°s 3 letra e), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496.

En el primer otrosí de la misma presentación, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de $449.983 por el daño patrimonial y moral sufrido a consecuencia de los hechos de autos.

Relata el denunciante en su libelo, que con fecha 22 de mayo de 2014 adquirió un computador marca Samsung, modelo 6229670017 19999 EG- 2 Laptop h20, compra que se efectuó mediante crédito emitido por la empresa denunciada en el local de la misma ubicado en calle Salvador San Fuentes N°2968, comuna de Estación Central. Agrega que el computador nunca funcionó porque no se conectaba a internet, siendo guardado hasta la fecha del reclamos sin que se haya hecho uso de él, llevándole personalmente al local donde lo compró, solicitando el cambio del producto, la reparación del mismo o la devolución del dinero, sin que la denunciada accediera a alguna de estas solicitudes, por lo que concurrió al SERNAC a estampar su reclamo.

Indica que se encuentra al día con las cuotas del crédito por el cual adquirió el computador y que al no acceder la denunciada a las peticiones ya expuestas en el párrafo anterior, se percató que le quisieron cobrar un seguro incorporado a la cuota el que no fue previamente informado. Además, hace presente que el computador entregado era el que estaba en exhibición dentro del local comercial.

II.- Que, a fojas 22, don Juan Carlos Luego Pérez, abogado, en representación del SERNAC, se hace parte en la presente causa.

III.- A fojas 45 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de todas las partes. La parte denunciante y demandante ratifica sus acciones, como también la parte de SERNAC ratifica

la denuncia. La denunciada contesta las acciones deducidas, solicitando el rechazo de las mismas; expone al Tribunal que no ha cometido infracción a la Ley Nº 19.496, debido a que si bien el actor adquirió con fecha 22 de abril de 2014, sólo con fecha 09 de septiembre del mismo año acudió al local para dejar el producto en la unidad de servicio al cliente, con el objeto de hacer efectiva la garantía, por lo que en atención a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N°19.496, para que el consumidor pueda tener opción al arreglo del producto, cambio o devolución del dinero, se debe efectuar dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que lo adquirió, cuestión que no sucede en la especie ya que el derecho del actor ha caducado.

Sin embargo, agrega, el actor aún mantiene vigente la garantía del proveedor y la garantía extendida cuyas pólizas se acompañan en autos, las cuales dan derecho al usuario para obtener la reparación gratuita del producto, el que se encuentra en servicio al cliente desde el día 09 de septiembre en buen estado, por lo que no se ha infringido norma alguna, actuando en todo momento de buena fe.

IV.- Que, la parte denunciante y demandante ha acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: a) A fojas 1, comprobante de cargo, emitido por la empresa denunciada con fecha 22/05/2014; b) A fojas 2, Boleta electrónica emitida por la empresa denunciada, por un valor total de $274.983, con fecha 22/05/2014; c) A fojas 3, Documento denominado "Servicio de Reparación Electro"; d) A fojas 4, 5 y 40 carta emitida por Sernac informando del cierre de mediación y carta respuesta de la empresa denunciada; e) A fojas 6, Formulario de conocimiento y aceptación solicitados por el SERNAC al contrato de la tarjeta Hites, de fecha 22/05/2014; f) A fojas 7, Documento denominado "Formulario Múltiple de Crédito", emitido por la denunciada, de fecha 22/05/2014 y g) A fojas 8 y siguientes, Solicitud de Incorporación "Seguro Protección Cuota Extendida Hites", de fecha 22/05/2014.

V.- Que la parte del SERNAC ha acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: a) A fojas 33 y 39, Formulario único de Atención de Público, de fecha 26/09/2014; b) A fojas 34, Documento denominado "Consulta Detalle Venta", emitido por la empresa denunciada, de fecha 08/09/2014; c) A fojas 35 y 38, Acta de Recepción de producto Folio N°0540035947, emitido por la empresa denunciada, de fecha 08/09/2014 y d) A fojas 36, copia del traslado realizado por el SERNAC en proceso de mediación, de fecha 26/09/2014.

VI.- Que la parte denunciada y demandada ha acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: a) A fojas 37, copia de boleta electrónica N°2022839, emitida por la empresa denunciada, por el valor total de $274.983 y b) A fojas 41 y siguientes, documento denominado "Término y Condiciones Plan de Servicios Electro Hites".

VII.- Que, a fojas 60, los autos quedaron en estado de fallarse.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECIÓN Y OBSERVACIÓN DE INSTRUMENTOS.

1) Que, como consta a fojas 50, los documentos acompañados por la parte denunciada y demandada en la audiencia de estilo, fueron objetados y objetados por la parte denunciante de SERNAC. Sin embargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlos para los efectos de dictar sentencia en la causa.

II.- EN LO INFRACCIONAL:

2) Que la denuncia se refiere a la posible infracción a los artículos N°s 3 letra e), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, en que habría incurrido la denunciada, por no respetar la garantía de un computador que habría presentado fallas, negando la denunciada a proceder con alguna de las 3 opciones que entrega el artículo N°21 de la Ley N°19.496.

3) Que el artículo N° 3 letra e) de la Ley N°19.496 dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.

4) Que el artículo N°12 de la Ley Nº 19.496 dispone: *"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."*

5) Que el artículo N°23 inciso primero de la Ley Nº 19.496, dispone: *"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".*

6) Que el artículo N°1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

7) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley Nº 19.496, dispone: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido."*

8) Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

9) Que en virtud de la prueba rendida válidamente en autos, y que consta de los documentos acompañados por las partes, apreciados según las reglas de la sana crítica, fluye de manera clara que: **a)** Que con fecha 22 de abril de 2015 el denunciante compró un computador en el local comercial de la denunciada, por el cual pagó la suma de $274.983 según consta del documento acompañado a fojas 2 y 37; **b)** Que el producto fue ingresado a servicio técnico con fecha 08 de septiembre de 2015, según consta a fojas 38; c) Que el producto cuenta con una garantía extendida del fabricante de 12, según consta del documento acompañado a fojas 15; **c)** Que con fecha 31 de Agosto de 2011 el denunciante presentó un reclamo contra la denunciada ante el Sernac, según consta de los documentos acompañados a fojas 16 a 18.

10) Que sin perjuicio de los hechos probados en autos, el denunciante no ha rendido prueba con respecto a que el producto se encuentre efectivamente fallado, como tampoco que se le haya negado la recepción del producto en el servicio técnico en los términos señalados en su libelo, toda vez que consta a fojas 38 y 35, que el producto fue recibido con fecha 08/09/2014 y que a la fecha aún se encuentra en poder de la denunciada, no constando en autos que el actor haya hecho retiro del mismo, lo que se traduce en que nunca quiso retirar el producto desde que lo ingresó al servicio técnico, ya que su objetivo era hacer efectiva la garantía legal.

11) Que, respecto a lo mismo, ha quedado acreditado que la garantía establecida en el artículo 21 de la Ley N°19.496 se encuentra caducada, por lo que no operan las opciones que dispone el mismo artículo, sino que sólo puede optar la reparación del mismo producto, según la garantía extendida por la denunciada y que consta a fojas 41 y siguientes.

12) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley Nº 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

13) Que, por lo tanto el Tribunal, apreciando los antecedentes probatorios aportados a la causa conforme a las reglas de la sana crítica, estima que ellos no son lo suficientemente concordantes, conexos, graves, múltiples ni precisos, como para hacer formar convicción plena al sentenciador en cuanto a la efectividad de los hechos que fundan la denuncia de autos, como tampoco respecto la responsabilidad que en ellos corresponde al denunciado.

14) Que, siendo así, este Tribunal no puede tener por establecida la infracción a los artículos N° 3 letra e), 12, 23, ni a ninguna otra norma de la Ley Nº 19.496, razón por la cual, tanto la denuncia infraccional como la demanda civil deducidas a fojas 9 por don Germán Añasco Castillo, serán desechadas en todas sus partes.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287,

SE RESUELVE:

a) Que **SE DESECHAN** en todas sus partes, tanto la denuncia infraccional como la demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas por don GERMÁN AÑASCO CASTILLO, en contra de HITES S.A representada legalmente por don HÉCTOR TRUJILLO ACUÑA, ya individualizados, atendida la insuficiencia de la prueba rendida en autos respecto a la infracción alegada, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

b) Que cada parte pagará sus respectivas costas.

c) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

DICTADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO.

Santiago, cuatro de enero de dos mil diecisiete.

El Secretario que suscribe, certifica que la sentencia definitiva de autos Rol N°24.931-PCM-2014, se encuentra firme y ejecutoriada.

DANIEL LEIGHTON PALMA
SECRETARIO ABOGADO