



Antofagasta cuatro de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

Que se ha incoado la presente causa Rol 15.969-2015 con motivo de la denuncia efectuada con fecha 14 de julio pasado, en lo principal del escrito de fs. 4, por doña ROSALBA GONZALEZ POSADA, Cl. N° 24.318.691-9, en contra de la empresa "ABCA-DIN", o Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., representada por su jefe de local don José Soto, ambos con domicilio en calle Matta N° 2551, por infracción a la Ley 19.496.

La denunciante señala que el día 19 de marzo 31 de 2015, adquirió en la empresa denunciada un celular marca "huaswei", ocasión en la que se le indicó que el señalado aparato quedaría operativo en el término de cuatro horas, sin que ello ocurriera de modo que al reclamar se le derivó a la empresa Movistar para comprar un chip nuevo l- que efectivamente hizo, señalándosele nuevamente que el e-quipo quedaría operativo en el término de cuatro horas. Añade que como lo último tampoco funcionó, concurrió nuevamente a la empresa DIN, donde le señalaron que llevara el aparato al servicio técnico de Movistar el que, luego de 15 a 20 días, le señaló que el aparato tenía la tarjeta electrónica dañada. Frente a lo anterior, acude nuevamente a la empresa denunciada que retiene el aparato para enviarlo a servicio técnico, señalándosele que le llamarían para dar respuesta al reclamo, lo que no se hizo, por lo que acudió a requerir información indicándosele que no se harían responsable de lo ocurrido. Concluye que en la especie ha habido una evidente infracción a la normativa de la Ley 19.496 por lo que solicita se sancione a la empresa denunciada, con costas.

En la misma presentación dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa ya citada, solicitando se le condene al pago de \$133.980 a título de daño emergente derivado del valor del producto en comento, más \$1.000.000 por concepto de daño moral.

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que a fs. 14 la denunciante ratificó las acciones deducidas en autos, reiterando que en muchas ocasiones solicitó el cambio del equipo sin que se haya accedido a ello y que frente a ello reclamó vía SERNAC sin que tampoco obtuviera resultado positivo siendo orientada para ejercer las acciones judiciales materia de esta causa.

En abono de sus pretensiones acompañó el documento de fs. 1, correspondiente a una fotocopia de la compra del producto; el instrumento de fs. 2 correspondiente a la orden de trabajo dispuesta por la empresa para la revisión

de la falla del celular y el informe técnico que concluye que la tarjeta electrónica del aparato está dañada.

SEGUNDO: Que a fs. 24, la apoderada de la empresa denunciada alegando que la actora no ha descrito ninguna infracción en la que su parte haya supuestamente incurrido, que por lo demás, rechaza.

TERCERO: Que en la audiencia de comparendo de fs. 38, la actora ratificó sus acciones solicitando sean ellas acogidas en su totalidad, con costas.

Por su parte, contestando por escrito a fs. 27 y 32, se solicitó el rechazo de la denuncia y demanda negándose la existencia de alguna infracción a la normativa de la ley 19.496, aduciendo que la falla del producto se debería exclusivamente al mal uso del mismo por parte de la consumidora, todo ello de acuerdo al informe técnico que concluye que se trataría de un daño no cubierto por la garantía del fabricante. En base a lo mismo se solicita el rechazo de la demanda civil sin perjuicio de que se controvierte el valor de las indemnizaciones demandadas.

En la misma audiencia la denunciante rindió la testimonial de Juan Carlos Gómez Núñez, quien señaló que él le proporcionó el dinero a la actora para la compra del celular de que se trata y posteriormente ella le contó que no funcionaba por lo que tuvo que llevarlo a la tienda y luego dejarlo en servicio técnico. Explica que Movistar señaló que el aparato no servía ante lo cual en ABC DIN enviaron el aparato a un servicio de ellos y hasta la fecha no se ha devuelto el celular.

CUARTO: Que los diversos elementos probatorios allegados a esta causa, latamente referidos en los motivos precedentes, apreciados todos ellos conforme a las reglas de la sana crítica, conllevan a este Tribunal a concluir que, en la especie, está acreditado que la actora adquirió el teléfono celular el día 19 de marzo de 2015 como consta del documento de fs. 1, aparato éste que, ante fallas al no poder ser operado, se derivó al servicio técnico con fecha 10 de abril (sólo a 13 días desde su adquisición), el cual concluye que el aparato tiene su tarjeta electrónica dañada, aduciéndose que se trataría de una falla no cubierta por la garantía del fabricante sin que se explique el por qué. Posteriormente, con fecha 10 de abril de 2014, la empresa denunciada derivó el celular a un servicio técnico no determinado, (fs. 2), sin que se conozca el resultado de ello.

Que a juicio del sentenciador, resulta inexplicable que un teléfono como el adquirido por la actora haya fallado en tan poco tiempo (menos de 12 días según fluye del documento de fs. 3 y a poco de ser adquirido según la actora), y menos que la falla se atribuya a una no cubierta por el fabricante, cuando ello no se ha

~e6~.
r~
10
~
11~



acreditado y, más aún, no existe antecedente alguno que permita siquiera suponer que hubo un mal uso del aparato.

De acuerdo a lo expuesto, se rechaza la alegación de la apoderado de la parte denunciante en cuanto a que la falla del producto se debería a un mal uso dado por el usuario, ya que ello no sólo no se encuentra probado sino que, además, no concilia con que el aparato fallara a tan corto tiempo de su adquisición. Es más, de acuerdo a lo relatado por la actora y el testigo que concurrió a estrados, el teléfono fue retirado por la empresa denunciada para una nueva revisión técnica (ver fs. 2) sin que haya sido devuelto ni aportado el informe técnico respectivo.

Conforme a lo anterior, se estima que, en la especie, está acreditada la infracción prevista en el artículo 23 de la ley 19.496, toda vez que el proveedor, actuando con negligencia, ha causado menoscabo a la actora debido a fallas o deficiencias en la calidad del bien materia de la venta.

QUINTO: Que, acorde a lo antes razonado procede acoger el denuncia de fs. 7 y, consecuentemente la demanda civil que se dedujo en el primer otrosí de la misma presentación, para lo cual se regulará en ciento setenta mil sesenta pesos (\$129.990) el daño emergente, suma correspondiente al valor del producto adquirido a la empresa denunciada y demandada.

Por su parte, en cuanto a lo requerido a título de daño moral, entendiendo como tal las innegables molestias causadas a la actora producto de los hechos en comento, lo que le obligó a realizar diversos reclamos de orden administrativo y judicial en resguardo de sus intereses, se estima de justicia regular prudencialmente el mismo en la suma de doscientos mil pesos (\$200.000).

SEXTO: Que para evitar la desvalorización de las sumas dispuestas a título de indemnización de los perjuicios causados a la actora, a ellas deberá agregárseles intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 Y 14 de la Ley N° 13.287; Y artículos 10, 20, 23, 24 Y 50-A de la Ley 19.496.-

SE DECLARA:

1.- Que **SE HACE LUGAR** al denuncia deducido de lo principal del escrito de fs. 3 y **SE CONDENA** a la empresa "ABCDIN" o "Distribuidora de Industrias Nacionales S.A." RUT. 82.982.300-4, al pago de una multa equivalente a

12.02 Antofagasta

SIETE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, a beneficio municipal, por la responsabilidad infraccional que le cupo en los hechos investigados en esta causa.

11.- Que SE ACOGE LA DEMANDA CIVIL de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 3 por doña ROSALBA GONZALEZ POSADA, ya individualizada, en contra de la empresa "ABC-DIN" o "Distribuidora de Industrias Nacionales S.A." RUT. 82.982.300-4 Y se CONDENA a esta última a pagarle la suma de ciento veintinueve mil novecientos noventa pesos (\$129.990) por daño emergente, más doscientos mil pesos (\$200.000) a título de daño moral, todo con intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo.

111.- Que no se condena en costas a la parte denunciada y demandada, por no haber sido totalmente vencida en el juicio.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 y archívese esta causa.

ROL 15.969-2015.

Dictado por don Roberto Miranda Villalobos, Juez Titular.
Autoriza don Guillermo Valdeprama Barraza, Secretario Subrogante.

