

En Tocopilla, a dos de mayo del año dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 349-2016 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 22 de febrero del 2016 por doña JACQUELINE ROJAS MUÑOZ, domiciliada en calle Socompa 590, Block 19 A, depto 201, de esta ciudad, en contra de ABC DIN, representado por don LUIS HERNANDEZ, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 1681-1683 de esta ciudad.

A fojas 1 la denunciante presenta denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada.

A fs. 15 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante y en rebeldía de la denunciada y demandada.

A fojas 17 se pidió autos para fallo.

CONSIDERANDO:

A) En el aspecto contravencional:

PRIMERO: Que se ha instruido la presente causa a fin de determinar la efectividad de la denuncia de fs. 1, presentada por doña JACQUELINE ROJAS MUÑOZ en contra de ABC DIN, representado por don LUIS HERNANDEZ, en la que el denunciante expresa que el día 20 de octubre del año 2015, compró un celular Galaxy Grand Prime, marca Samsung el cual funcionó 37 días ya que el día viernes 27 de noviembre después de cargarlo, lo prendió y la pantalla estaba pixelada. Señala que lo llevó inmediatamente a la Tienda BC Din y le dijeron que lo enviarían a Santiago a revisión técnica, demorándose 45 días en ello. Señala que entregaron el teléfono peor, pues aparte del pixelado, venía con la pantalla quebrada y sin el protector de pantalla que le había comprado.

SEGUNDO: Que, a fs. 16 se ha tenido por contestada la denuncia en rebeldía de la denunciada, con lo que se entienden controvertidos todos los hechos afirmados por el denunciante.

TERCERO: Que, el Tribunal debe pronunciarse si existe u no una infracción de carácter contravencional a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 prevista genéricamente en el art. 23 y sancionada en el art. 24 de la

misma Ley cometida por la denunciada en los hechos investigados, como lo anuncio el denunciante.

CUARTO: Que, el art. 23 de la ley antes citada, señala que la infracción la comete 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, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Requisito indispensable del tipo antes señalado es que existan fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio y que estos en definitiva sean imputables al proveedor.

QUINTO: En orden a acreditar la existencia del ilícito denunciado, se han producido los siguientes elementos de convicción:

- a) Copia de boleta N° 83061968 de 20 de octubre del 2015, que da cuenta de la compra del celular sub-lite.
- b) Copia de orden de trabajo 344978 de 02 de diciembre del 2015.
- c) Copia de orden de Servicio 344978/28
- d) Fotografías de fs. 13 y 14.
- e) Declaración de Javiera Constanza Barella Rojas, que rola a fs. 16, la que señala que efectivamente su madre Jacqueline Rojas le regaló un celular Samsung Galaxy Prime en octubre del 2016 y que luego de 37 días lo puso a cargarlo y luego de encenderlo lo notó pixelazo, es decir que la pantalla no se podía usar el touch. Señala que al llevarlo al servicio técnico y luego de 45 días lo devolvieron sin repararlo y en peores condiciones, pues no se podía escribir o usar. Señala además que los trataron muy mal, pues no lo hacían con respeto e incluso evitaban hablarles.
- f) Acta de inspección personal del Tribunal de fs. 15.

SEXTO: Que, apreciados los antecedentes probatorios antes señalados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se encuentra acreditado que, a) la denunciante, con fecha 20 de octubre del 2015, adquirió en la tienda de la denunciada un celular marca Samsung modelo Grand Prime en la suma de \$162.000.-, b) que, con fecha 27 de noviembre

del 2015, el celular presentó problemas en la pantalla, siendo llevado al servicio técnico de la denunciada el cual lo devolvió sin repararlo; c) que el celular presenta fallas o deficiencias que lo hacen inepto para el fin adquirido, es decir, el correcto y normal desempeño de un celular de dichas características, al presentar la pantalla pixelada y en parte sin funcionamiento y d) que no se aprecia que la misma esté quebrada u otro daño externo que hagan presumir como tal la causa del mal funcionamiento del mismo.

SEPTIMO: Que a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado en autos que la denunciada ha incurrido en infracción al artículo 23 de Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que el bien vendido presenta fallas o deficiencias en su calidad, imputables a la denunciada como proveedor, hecho por el cual deberá condenársele como se indicará en la parte resolutoria de esta sentencia.

B) En el aspecto Civil:

OCTAVO: Que, la demandante civil en su libelo respectivo de fs. 7, señala que deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de ABCDIN, en base a los mismos hechos fundantes de la denuncia y que estos le han causado un perjuicio consistente en daño emergente, señalando que nos e quiso endeudar y que optó por juntar la cantidad citada para regalárselo a su hija, tasándolo en al suma de \$162.000.- y daño moral representado por las molestias y sufrimientos físicos o síquicos que le ha ocasionado la conducta amén de la atención descortés e indiferente, pidiendo se le indemnice la suma de \$162.000.- por concepto de daño moral, suma a la que debe ser condenada la demandada, con costas.

NOVENO: Que, a juicio de este sentenciador, en atención a lo razonado en los considerandos quinto a séptimo, se accederá a lo pedido como daño emergente, es decir, la suma de \$162.000.- conforme el valor de compra del celular dañado.

DECIMO: Que, habrá de accederse a lo solicitado por la demandante civil, en cuanto a la indemnización del daño moral causado, pues ha juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado que los hechos de la denunciada han ocasionado a la demandante un perjuicio moral indemnizable.

En efecto, se ha definido el daño moral como aquel que afecta un bien puramente personal, no susceptible en sí mismo de evaluación pecuniaria: honor, salud,

libertad, tranquilidad de espíritu y tranquilidad", y que según la jurisprudencia más reciente de los tribunales de justicia, corresponde al "sufrimiento, el dolor y la aflicción que experimenta una persona a consecuencia del hecho ilícito de otra" el que se encuentra presente en los hechos materia de este juicio, pues la imputación pública de una sustracción no efectiva y el posterior interrogatorio en una dependencia separada, provocó en esta un necesario dolor, aflicción y vergüenza al ver lesionados sus derechos como consumidor por parte de la demandada, la que será condenada en la forma y monto que se señala en la parte resolutive de esta sentencia, teniendo presente la prudencia y el carácter resarcitorio de la indemnización.

DECIMO PRIMERO: Que, en nada alteran lo expuesto los restantes elementos de convicción allegados al proceso,

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1º y siguientes, 3 letra e), 12, 15, 23, 24 y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1º y siguientes de la ley 15.231; y 1º, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17 y siguientes de la ley 18.287, y con lo relacionado, mérito de los antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, se declara:

A) Que, ha lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de ABC DIN, representado por don LUIS HERNANDEZ, a la que se condena al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma equivalente a **Cuatro Unidades Tributarias Mensuales**, como autor de la falta consistente en proveer un bien con negligencia al consumidor, por fallas o deficiencias en la calidad del producto, previsto y sancionado en los arts. 23 y 24 de la Ley N° 19.496. Si el sentenciado no pagare la multa impuesta dentro del término de 5 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio alguna de las medidas establecidas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287 en el Centro de Detención Preventiva de esta ciudad o en otro que se designe, por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince días o noches.

B) Que, ha lugar a la demanda civil interpuesta por doña JACQUELINE ROJAS MUÑOZ en contra de ABC DIN, representado por don LUIS HERNANDEZ, condenándose a esta a al pago en favor de la demandante de la suma de \$162.000.- como

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

indemnización por el daño emergente y la suma de \$88.000.- como indemnización por el daño moral causado.

Que las sumas antes señaladas se reajustaran de conformidad a la variación del Índice de Precios Consumidor entre el mes anterior a que la presente resolución quede firme y ejecutoriada y aquel en que se realice el pago efectivo.

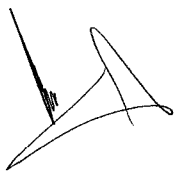
C) Que, no se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido vencida totalmente.

Notifíquese personalmente a las partes, regístrese, remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y en su oportunidad, archívense estos autos.

Rol N° 349-2016

Resolvió don FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular.

Autoriza doña YACQUELINE SAAVEDRA VEGA, Secretaria Titular.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL