

San Bernardo, veintisiete de Junio de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 09, don José Alejandro Hermosilla Navarro, conductor, cédula de identidad n° 10.164.299-3, domiciliado en Los Avellanos n° 11.915, comuna de El Bosque, interpone denuncia infraccional en contra de Hites S. A., representado por su administrador o jefe de oficina, cuyo nombre y profesión ignora, domiciliada en Eyzaguirre n° 650, San Bernardo, por infracción a la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. En el primer Otrosi de la presentación ya indicada, el denunciante, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de la proveedora indicada precedentemente, para que, como consecuencia de su conducta infraccional le indemnice los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$1.300.000, por concepto del daño emergente y de daño moral, o la suma que S. S. estime conforme a Derecho, más intereses y reajustes, con expresa condena en costas.

A fojas 13, comparece don José Alejandro Hermosilla Navarro, antes individualizado, quien señala que el día 13 de Junio de 2012 compró en la Tienda Hites ubicada en Eyzaguirre n° 650, San Bernardo, un computador marca Lenovo, en la cantidad de \$219.979 y una impresora por \$29.990, con garantía extendida, en 10 cuotas de \$29.000. Al llegar a su casa el computador funcionaba con ruido y se paralizaba la pantalla con cualquier cosa que se estuviera haciendo, pensando que era Internet que estaba fallando lo tuvo 17 días y en todo ese tiempo falló por lo que lo llevó a la tienda. En dicho lugar lo tramitaron 4 horas y al

final le dijeron que debía llamar al servicio técnico de Lenovo, estas personas contactadas telefónicamente, están fuera del país, le dieron asistencia para reparar o configurar el computador, al no dar este resultado le dieron el fono de un servicio técnico en San Joaquín, lugar en que le recibieron el equipo. De acuerdo a lo allí informado el computador debería haber estado reparado en 5 días, pero al llamar le dijeron que el equipo venia fallado de fabrica, concretamente el disco duro, sólo a comienzos de Octubre de 2012 le informaron que el computador estaba reparado, para lo cual se demoraron como dos meses y medio. Agrega que no desea el computador reparado, que quiere la anulación de la compra.

A fojas 16, don José Alejandro Herмосilla Navarro, antes individualizado, rectifica la denuncia y demanda de autos, expresando que estas acciones se dirigen en contra de Comercializadora S. A. representada por su jefe de local Luís Novoa.

A fojas 18, rola acta de notificación de la denuncia y demanda de autos, a Comercializadora S. A.

A fojas 30, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia del denunciante y demandante José Alejandro Herмосilla Navarro y de don Eduardo Rodríguez Pérez, abogado en representación de Comercializadora S. A. En esta oportunidad la parte denunciada contestó las acciones deducidas en su contra mediante escrito que se agregó como parte de la misma en fojas 25, ambas partes rindieron prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 46, se lleva a cabo en las dependencias del Tribunal una diligencia de inspección ocular al equipo computacional sub lite, a esta sólo asiste el denunciante y demandante José Alejandro Hermosilla Navarro, quien manifestó en la oportunidad que retiró el computador desde el Servicio técnico en el mes de Marzo de este año pues no contaba con recursos para comprar uno nuevo, éste se apreció totalmente operativo;

A fojas 46 vuelta, se ordenó ingresaran los autos para fallo;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Comercializadora S.A., antes individualizada, en los hechos especificados en la parte expositiva del presente fallo;

2º) Que, fundando sus acciones el denunciante y demandante expone en fojas 09 y en su indagatoria de fojas 13 que el día 13 de Junio de 2012 compró en la Tienda Hites ubicada en Eyzaguirre n° 650, San Bernardo, un computador marca lenovo, en la cantidad de \$219.979 y una impresora por \$29.990, con garantía extendida, en 10 cuotas de \$29.000. Al llegar a su casa el computador funcionaba con ruido y se paralizaba la pantalla con cualquier cosa que se estuviera haciendo, pensando que era Internet que estaba fallando lo tuvo 17 días y en todo ese tiempo falló por lo que lo llevó a la tienda. En dicho

lugar lo tramitaron 4 horas y al final le dijeron que debía llamar al servicio técnico de Lenovo, estas personas contactadas telefónicamente, están fuera del país, le dieron asistencia para reparar o configurar el computador, al no dar este resultado le dieron el fono de un servicio técnico en San Joaquín, lugar en que le recibieron el equipo. De acuerdo a lo allí informado el computador debería haber estado reparado en 5 días, pero al llamar le dijeron que el equipo venia fallado de fabrica, concretamente el disco duro, sólo a comienzos de Octubre de 2012 le informaron que el computador estaba reparado, para lo cual se demoraron como dos meses y medio. Agrega que no desea el computador reparado, que quiere la anulación de la compra;

3°) Que, contestando las acciones deducidas en su contra, Comercializadora S. A., mediante presentación agregada en fojas 25, solicitó que estas fuesen rechazadas, toda vez que sometido a los exámenes técnicos correspondientes, no se detectó en el computador ninguna falla que hiciera procedente su reparación, cambio o anulación de la compra;

4°) Que a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas el denunciante acompañó en el proceso: a.- En fojas 02, copia de la boleta de compra del producto. b.- En fojas 03, copia de certificado de recepción del equipo por parte del servicio técnico, de fecha 17 de Agosto de 2012;

5°) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la parte denunciada acompañó en el proceso: a.- En fojas 28, copia del formato de la atención en garantía efectuada en la ocasión, el cual detalla las pruebas efectuadas al equipo,

concluyendo que éste no presenta fallas o errores de operación. b.- En fojas 29, el informe técnico del laboratorio Lenovo, el que informa que el equipo se recibió el 22 de Agosto de 2012, encontrándose a disposición del cliente desde el 27 de Agosto del mismo año;

6°) Que, frente a las versiones contradictorias de las partes, el Tribunal, para mejor resolver ordenó se llevara a efecto una inspección ocular al producto adquirido, la cual se practicó en fojas 46, concluyéndose que éste no presentaba fallas de operación habiéndose retirado desde el servicio técnico en Marzo de este año;

7°) Que el Art. 20 de la ley de protección al consumidor, concede a estos el derecho alternativo de solicitar al proveedor, la reparación gratuita del producto, su reposición previa restitución o la devolución de la cantidad pagada o anulación de la compra, entre otras circunstancias cuando sus materiales partes o piezas no correspondan a las especificaciones que se mencionen en su rotulado o cuando por deficiencias de fabricación, materiales, estructura o calidad este no sea enteramente apto para el uso o consumo al que este destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

8°) Que, de acuerdo al Art. 1.698 del Código Civil, corresponde acreditar las obligaciones o su extinción a quien alegue estas o aquellas, carga probatoria que en la especie recaía en el denunciante quien debió probar con prueba legal y suficiente que el computador adquirido no se encontraba apto para el uso, debido a fallas en su fabricación o debido a los

denuncia. En consecuencia, en definitiva, al no haberse acreditado la existencia de alguna infracción a la ley de protección al consumidor, necesariamente la acción civil establecida para reparar los daños o perjuicios derivados de su comisión, los que tampoco fueron probados, deberá ser igualmente rechazada en todas sus partes;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1698, 2314, 2316 y 2329 del Código Civil y Arts. 3, 4, 17, 18, 20 de la Ley 18.287, y Arts. 3° letras b) e) 12, 23, 50 y siguientes de la Ley de protección al Consumidor 19.496;

SE DECLARA:

A.- Que, se rechazan la denuncia infraccional y demanda civil de deducidas fojas 09 y rectificadas en fojas 16 de autos;

B.- Que, no se condena en costas a la denunciante y demandante, por estima esta sentenciadora que tuvo motivo plausible para litigar, derivado del retardo en la contestación por parte del Servicio técnico;

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 6.120-1-20123.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.