

San Bernardo, siete de Julio de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;



A fojas 06, doña Rosa Fresia Navarro Armijo, labores de casa, domiciliada en calle Temuco n° 1.476, de la comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de Comercializadora Hites S. A., representada para estos efectos por el administrador o jefe del local, todos domiciliados en calle Eyzaguirre n° 650, comuna de San Bernardo, por infracción a los Arts. 12 y 20 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. En el Primer Otrosi de la presentación ya indicada, la denunciante, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa indicada precedentemente, para que, como consecuencia de la conducta infraccional que le imputa, le indemnice los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$ 1.000.000, por concepto del daño emergente y moral experimentado, o la suma que S. S. estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue, con expresa condena en costas.

A fojas 11, rola acta de notificación a Hites Comercializadora de la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 06 de autos.

A fojas 12, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Rosa Navarro Armijo, denunciante y demandante y en rebeldía de Comercializadora Hites S. A.. En esta oportunidad la parte denunciante y demandante rindió prueba documental y en

rebeldía de la denunciada, no se produjo conciliación.



A fojas 16, se lleva a efecto una audiencia especial para llamar a las partes a conciliación, a ella asiste doña Rosa Navarro Armijo y don Tomás Madrid Sepúlveda, apoderado de Comercializadora S. A. Efectuado el llamado a conciliación, ésta no se produjo.

A fojas 20, se ordenó que 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 Hites S. A., establecimiento comercial que también se ha identificado en este proceso como Hites, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones la denunciante y demandante expone en fojas 06, que adquirió en la tienda Hites de San Bernardo, el 21 de Septiembre de 2012, un Notebook de la marca Lenovo. Tiempo después, al tomarlo sonaba algo al interior del equipo, conversó entonces con el vendedor pero éste le señaló que era normal, que era producto del ventilador, que no debía preocuparse pues el equipo funcionaba en forma normal. Sin embargo, en el mes de Septiembre de 2013, se apagó por completo la pantalla, al hacer efectiva la garantía extendida contratada para el producto, ésta le

fue rechazada por cuanto el servicio técnico encontró en el interior del equipo un tornillo y resorte sueltos, al intentar resolver su problema recurrió a la tienda donde le manifestaron que la responsabilidad era de ella, al solicitar hablar con el Gerente, también le fue negado por el Servicio de post venta;



3°) Que, la denunciada no contestó la denuncia y demanda opuestas en su contra, permaneciendo en rebeldía durante el comparendo de contestación y prueba;

4°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas la denunciante acompañó los siguientes antecedentes: **a)** En fojas 01, copia de la boleta de compra del producto, de fecha 21 de Septiembre de 2012, por la cantidad de \$249.990 y \$64.999, por concepto de garantía extendida. **b)** En fojas 01 vuelta, una copia de los términos y condiciones de la garantía extendida contratada. **c)** En fojas 05, copia del informe técnico emitido en relación con el equipo adquirido. Éste se inicia con la palabra "Rechazado", identifica luego el equipo, quien lo requiere y su valor. Se señala a continuación el problema reportado: "Se apagó la pantalla, al comprarlo venía algo suelto adentro, pero nunca se ha abierto". A continuación se da cuenta de las acciones efectuadas para solucionar el problema, indicándose "se desarmó completamente el equipo y se detectó que éste presentaba cortes en la placa madre debido al tornillo suelto, el cual hizo contacto en la tierra de la placa madre generando el corte. Se intenta la reparación de la placa madre pero ésta presenta demasiados componentes en corte". Se añade en una nota que el cliente indica de objeto suelto

en interior, por lo que existe una preexistencia de origen de falla";

5°) Que, como antes se expresara, la parte denunciada no aportó en su descargo medio de prueba alguno, ni objetó u observó la prueba documental aportada por la denunciante;

6°) Que, no habiendo sido cuestionada la compra del producto, ni que se hubiese pactado respecto de él una garantía extendida, importará entonces determinar si era procedente que ésta no fuese concedida a la luz del informe técnico emitido.

Al respecto cabe hacer presente que en los términos y condiciones de la garantía pactada, fojas 01 vuelta, se señala que quedan expresamente excluidas de la garantía, los desperfectos o fallas debido a mal uso o abuso. Ahora bien, el informe en cuestión se limita a señalar que la falla detectada tiene su origen en una situación preexistente, como es la presencia de un tornillo suelto al interior del equipo, más nada indica acerca de que éste se habría manipulado o abierto con anterioridad o que presentara señales de uso o abuso., quedando por tanto indeterminado el hecho que provocó que se soltara el tornillo. Por lo antes expresado, el citado informe resulta claramente insuficiente para sustentar la negativa de la empresa denunciada en orden a conceder la cobertura de garantía técnica contratada para el producto;



7°) Que, de conformidad a los antecedentes antes mencionados, esta Sentenciadora se ha formado la convicción que en los hechos denunciados, Comercializadora Hites S. A., también identificada en el proceso como Hites, infringió respecto de la denunciante Rosa Navarro Armijo, los Arts. 12 y 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, por cuanto: no cumplió con la garantía extendida pactada y por cuanto, no brindó a la consumidora un servicio de post venta eficiente, conducta que indesmentiblemente causo a ésta menoscabo, al privarla de la posibilidad de continuar haciendo uso del bien adquirido.



Por lo antes expresado, en definitiva corresponderá acoger la denuncia infraccional de lo principal de fojas 06 de autos;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL DEL PLEITO:

8°) Que, en el primer Otrosi de la presentación de fojas 06, doña Rosa Navarro Armijo, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra Comercializadora, Hites S. A., también identificada en autos como Hites, para que como consecuencia de su conducta infraccional le indemnice los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$ 1.000.000, por concepto del daño emergente y moral, o la suma que se estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue, con expresa condena en costas;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que la entidad demandada será condenada por infringir los Arts., 12 y 23 de la ley 19.496; por lo que, de

acuerdo con las normas de los arts.3 letra e y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;



10°) Que, esta Sentenciadora atendida las claras infracciones cometidas por la demandada al injustificadamente no dar cumplimiento a la a la garantía extendida pactada respecto del producto, la hará civilmente responsable de los perjuicios producidos; estimándose acreditado el daño directo o emergente con la copia de la boleta de venta agregada en fojas 01, la cual da cuenta que se pagó por él la cantidad de \$249.990, y por la garantía extendida \$64.990. Por la razón ante dicha, en definitiva se regulará prudencialmente el daño emergente causado, en la suma de \$300.000;

11°) Que, en cuanto al daño moral demandado, a juicio de esta Sentenciadora éste aparece justificado, toda vez que la demandada ofrece extender las garantías de los productos que vende a cambio de pagar un precio mayor. De esta manera, se genera en las personas una lógica sensación de protección o defensa frente al riesgo estipulado, que en definitiva resulta ilusoria porque al requerir la cobertura, se le desorienta o derechamente se le niega injustificadamente, lo que en definitiva redundará en que la persona en vez de contar con una ayuda frente a una emergencia constata que ha perdido su dinero y el tiempo invertidos. Por estas razones, en definitiva se acogerá el daño moral demandado en autos, regulándose este perjuicio prudencialmente en definitiva en la cantidad de \$100.000;

12°) Que, la suma que se ordene pagar en cuanto al daño emergente, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Noviembre de 2013, y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, esta suma devengara intereses corrientes, desde que el establecimiento demandado se encuentre en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo. No concediéndose intereses y reajustes, respecto de la suma que se conceda por daño moral, atendido el carácter no pecuniario del dicho perjuicio;

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

SE DECLARA:

A.- Que, se condena a Comercializadora Hites S. A., también identificado en el proceso como Hites, a pagar una multa de 05 (cinco) U.T.M. dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 12 y 23 de la Ley 19.496;



B.- Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, del primer otrosí de fojas 06, en cuanto se condena a Comercializadora Hites S. A., antes individualizada a pagar a la demandante Rosa Navarro Armijo, la cantidad de \$ 400.000, que se desglosa en \$300.000, por concepto de daño directo o emergente y \$ 100.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;



C.- Que, la cantidad antes mencionada deberá reajustarse y devengará intereses, respecto del daño emergente, en la forma dispuesta en el considerando 12º) del presente fallo. No concediéndose reajustes ni intereses respecto del daño moral;

D.- Que se condena a Comercializadora Hites S. A., al pago de las costas de la causa.

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

Rol n° 7.499-1-2013.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de

