

**PROCESO N° 30.748/2.014-KM**

**ESTACIÓN CENTRAL, a diez de noviembre de dos mil catorce**

**VISTOS;**

- Que a fs. 37 y siguientes, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, interpone denuncia infraccional en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representada legalmente por FRANCISCO SAMANIEGO, ambos domiciliados en calle Nueva de Lyon N° 72, piso 6, comuna de Providencia. Funda su denuncia en que el día 18 de Enero de 2.014, **ANDREA BASUALTO HENRÍQUEZ**, concurrió a comprar un celular marca Huawei por un valor de \$99.990.- a la tienda **ACBDIN**, ubicada en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 2.812, comuna de Estación Central, contratando además en esa oportunidad, un seguro de garantía extendida plus por un valor de \$26.990.-, que cubría el 90% del dinero pagado en caso de robo del celular. Con fecha 26 de marzo de 2.014, ésta fue víctima del robo de su celular, dirigiéndose ese mismo día a realizar una denuncia ante Carabineros por robo por sorpresa y al día siguiente se dirigió a la tienda donde había efectuado la compra para declarar el robo y así activar la garantía extendida, presentando la documentación que se requerían y que había sido solicitado por la misma tienda y una vez presentado éstos, la ejecutiva que le atendía le informó que tenía que esperar que la tienda se comunicara con la compañía de seguros para resolver el problema, por lo cual debería espera la cantidad de 25 días hábiles. El día 21 de abril de 2014, se le informó que la compañía de seguros, había rechazado la solicitud, por faltar el código de bloqueo de la empresa CLARO, ante lo cual el mismo día y ante la ejecutiva, la consumidora llamó a la empresa CLARO, obteniendo el código de bloqueo y hecho lo anterior, se le señaló que la respuesta definitiva se la tendrían el día 22 de abril, lo que realmente ocurrió el día 24, en que se le comunicó que la compañía de seguro rechazó solicitud, por faltar el timbre de la empresa de telefonía original.



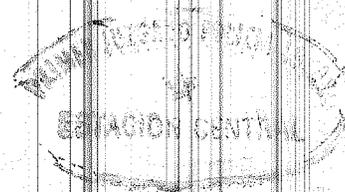
respuesta obtuvo la denunciante el día 13 de mayo de 2.014, por parte de la denunciada.

-Que a fs. 22, comparece **SEBASTIÁN MATÍAS MARDONES ZUÑIGA**, cédula de identidad 12.115.240-1, abogado, por la denunciada, domiciliado en Avenida Nueva Providencia N° 1.901, piso 7, comuna de Providencia, quien señala que SERNAC, carece de legitimidad activa para accionar en este tipo de casos, toda vez que el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sólo le permite hacerse parte o denunciar en caso que estén comprometidos los intereses generales de los consumidores, estando en este caso frente a un caso particular en que se eventualmente se afectó el derecho de un consumidor, no estando facultado por ley el SERNAC, para iniciar el presente proceso;

- Que a fs. 69 y siguientes, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Al contestar la denuncia, el representante de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, alega la falta de legitimación activa de SERNAC, basada en que el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sólo le permite denunciar supuestos incumplimientos a leyes especiales que afecten los derechos de los consumidores, ya sea ante organismos administrativos o tribunales, y también puede hacerse parte en procesos ya iniciados si y sólo están comprometidos los intereses generales de los consumidores, lo que no ocurre en el presente caso. Agrega que tampoco se configura infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Finalmente señala que no se configura responsabilidad contravencional, culpa o negligencia, reiterando que se está ante una responsabilidad objetiva, siendo menester que sean legalmente acreditados los elementos fácticos que puedan dar origen o que configuren la o las infracciones que se han denunciado.

- Que a fs. 72, con fecha 13 de octubre de 2.014, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO  
EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**



1.- Que las partes han controvertido sustancialmente tanto los hechos como la naturaleza de la materia discutida en autos. En efecto la parte de SERNAC, señala que ANDREA BASUALTO HENRÍQUEZ, compró un celular marca Huawei en la tienda ACBDIN, contratando además un seguro de garantía extendida plus que cubría el 90% del dinero pagado en caso de robo del celular. Dado que la afectada fue víctima del robo de su celular, al activar la garantía extendida, se le informó que la compañía de seguros, había rechazado la solicitud, por faltar el código de bloqueo de la empresa de telefonía y resuelto lo anterior, se le rechazó por faltar el timbre de la empresa de telefonía. En tanto la parte de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., alega la falta de legitimación activa de SERNAC, basada en que el artículo 58 de la Ley N° 19.496, solo le permite denunciar supuestos incumplimientos a leyes especiales que afecten los derechos de los consumidores, y también puede hacerse parte en procesos ya iniciados si y solo están comprometidos los intereses generales de los consumidores y que tampoco se configura infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, agregando que tampoco se configura responsabilidad contravencional, culpa o negligencia, reiterando que se está ante una responsabilidad objetiva, siendo menester que sean legalmente acreditados los elementos facticos que puedan dar origen o que configuren la o las infracciones denunciadas.

2.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, corresponde determinar la responsabilidad que le cabría en los hechos tanto a la denunciante, como a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., y en especial para determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un producto, causando perjuicios.

3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la denunciante acompañó en autos, la siguiente prueba documental: a) Formulario de atención de público; b) Traslado denuncia Referencia 7562259; c) Boleta electrónica de compraventa y comprobante interno de cargo; d)



Certificado de garantía extendida; e) Constancia denuncia Fiscalía Local de Maipú; f) Parte denuncia ante Carabineros de Chile; g) Comprobante bloqueo empresa CLARO; h) Carta respuesta a SERNAC de fecha 13 de mayo de 2.014; i) Denuncia de siniestro Consorcio.

4.- Que la denunciada no rindió pruebas.

5- Que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala de forma clara y explícita en el artículo 3 letra e) que Son derechos y deberes básicos del consumidor: “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”. En tanto que el artículo 12 manifiesta que “todo proveedor de bienes y 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”. Además el artículo 23 inc.1, agrega que “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 de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 del mismo cuerpo legal, que al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el exámen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.



7.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a esta sentenciadora que DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., actuó con negligencia, causando un menoscabo al consumidor, por la deficiencia en la calidad del servicio, negligencia que sólo puede atribuirse a la denunciada, la cual no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, en cuanto a prestar un buen servicio, lo que se evidenció al no operar en favor de la denunciante el seguro contratado, frente al siniestro ocurrido con fecha 26 de marzo de 2014, lo cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme a lo dispuesto en lo específico, en los artículos 3 letra e), 12 y 23 inc.1, con relación al artículo 24 de la misma ley, motivo por lo cual, esta sentenciadora acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

**Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287; artículos 3 letras e), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.**

**SE DECLARA**

**Que se acoge la denuncia infraccional de fs. 37 y siguientes, condenándose a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representada legalmente por FRANCISCO SAMANIEGO, ambos domiciliados en calle Nueva de Lyon N° 72, piso 6, comuna de Providencia, al pago de una multa de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.**

**ANÓTESE.**

**NOTIFIQUESE POR CARTA CERTIFICADA A LAS PARTES.**

**DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE FRANCISCO SAMANIEGO, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., SI**



**NO PAGÁREN LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.**

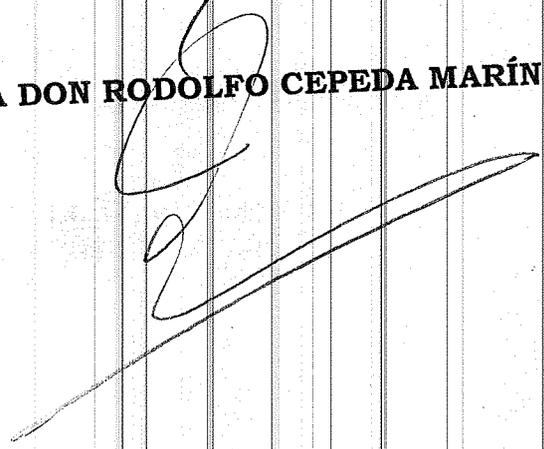
**REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496.**

**CERTIFIQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**DICTADO POR DOÑA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR**



**AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR**



ANOTADO

