SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

Maipú, 3 de septiembre de 2014

VISTOS:

1.- A fojas 3 y siguientes, comparece doña **EVA PAILLCAN HUECHAPAN,** chilena, dueña de casa, domiciliada en calle Las Lomas N° 1806, villa Los Robles I, de esta comuna, quien interpone denuncia por infracción a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demanda civil por indemnización de perjuicios derivados de la misma infracción, en contra de **COMERCIALIZADORA S.A.,** representada por el jefe de tienda de acuerdo al artículo 50 D del cuerpo legal citado, ambos domiciliados en Avenida Cinco de Abril N° 33, comuna de Maipú, por vulnerar lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 23 de la ley 19.496.

Señala en su presentación que con fecha 14 de Septiembre de 2012, compró en la tienda Hites de propiedad de la denunciada y demandada, un Notebook marca Lenovo por el precio de $279.989 (doscientos setenta y nueve mil novecientos ochenta y nueve pesos), contratando además el servicio de garantía extendida por dos años, por un monto de $78.900 (setenta y ocho mil novecientos pesos).

Agrega que transcurrido casi un año de efectuada la compra, y estando vigente la garantía extendida, el producto presentó fallas tanto en su sistema operativo como en el dispositivo de carga del computador. El día 16 de Agosto del año 2013, concurrió al local comercial a hacer valer la garantía extendida contratada, siendo derivada al Servicio Técnico. Señala que sin embargo, hasta la fecha de la presentación de esta denuncia y demanda, ingresada el 14 de Marzo del presente año, no ha tenido respuesta alguna desde dicho servicio técnico, ya que en el número telefónico que le dieron para tal efecto no contesta nadie, por lo que procedió a efectuar una mediación en la plataforma SERNAC FACILITA con fecha 26 de agosto de 2013, exigiendo la inmediata reparación del producto conforme a la garantía vigente.

El día 10 de septiembre de ese mismo año se recibió la respuesta de la actualmente denunciada y demandada en autos, la que señala que "*De conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.496, Hites procederá en los términos del artículo 20 de dicha ley, previa constatación de que el producto presenta fallas o deficiencias de fabricación y que éstas no son imputables al consumidor. Para esto, es absolutamente necesario que el producto sea revisado por el servicio técnico acerca de que éste informe sobre la existencia y origen de la falla*". Con dicha respuesta, la actora de autos volvió a la tienda para obtener la reparación del computador conforme a la garantía vigente, pero nuevamente no obtuvo respuesta, actitud que finalmente motivó la presente denuncia y demanda civil por indemnización de perjuicios, dando por infringidos por parte de la tienda proveedora el artículo 3 de la ley 19.496, que establece el derecho de los consumidores a la reparación e indemnización de los daños materiales y morales por incumplimiento de las obligaciones del proveedor, el artículo 12, que establece la obligación del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ha ofrecido el producto o servicio, y el artículo 23 inciso primero, que establece que comete infracción a la ley en comento el proveedor que actúa con negligencia en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, causando menoscabos al consumidor por deficiencias en la calidad del producto.

En cuanto a la indemnización de perjuicios que demanda por los daños ocasionados por las infracciones anteriormente descritas, exige la suma de $25.202 (veinticinco mil doscientos dos pesos) correspondiente al valor del cable alimentador que tuvo que comprar para ocupar el Notebook en cuestión, más los gastos incurridos en la búsqueda de solución al problema, los que no se detallan. Solicita además, una indemnización por el daño moral ocasionado por la denunciada y demandada de autos, que estima en la suma de $300.000 (trescientos mil pesos).

Acompaña a su libelo Formulario Único de Atención de Público N° 7132602 emitido por Sernac Facilita con fecha 26 de agosto de 2013 y certificado de privilegio de pobreza emitido por la Escuela de Derecho de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

2.- A fojas 12, notificación de la denuncia y demanda de autos a **COMERCIALIZADORA S.A.**

3.- A fojas 18, comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de autos, representada por el habilitado de derecho don **RICARDO MARTÍNEZ VALENCIA,** y en rebeldía de la parte denunciada y demandada **COMERCIALIZADORA S.A.** La parte asistente ratifica la denuncia y demanda de autos, con expresa condenación en costas, y ratifica asimismo los documentos acompañados a fojas 1 y 2 de autos, referidos en el numeral 1 anterior. En esta oportunidad acompaña, además, copia simple de reclamo de fecha 06 de diciembre de 2013, estampado en el libro que mantiene la denunciada y demandada para esos efectos en la tienda, copia simple de boleta N° 12208 con fecha 14 de septiembre de 2012, en donde consta el pago de la garantía extendida por un período de dos años, y copia simple de los términos y condiciones de la garantía extendida.

No se rinde prueba testimonial.

4.- A fojas 19, autos para fallo

CONSIDERANDO:

a) **<u>En el aspecto infraccional</u>:**

<u>PRIMERO</u>: Que doña **EVA PAILLACAN HUECHUPAN** denuncia y demanda a **COMERCIALIZADORA S.A.** por el no cumplimiento de los términos establecidos en la garantía extendida contratada con motivo de la compra de un Notebook marca Lenovo en la tienda Hites ubicada en Avenida Cinco de Abril N° 33, Maipú, por cuanto este producto presentó fallas en su funcionamiento no imputables al comprador dentro del período de dos años, plazo que cubre la mencionada garantía extendida. Según señala la parte denunciante, cuyos dichos no fueron desmentidos ni contradichos por la parte denunciada dentro del proceso, la casa comercial ha sido incapaz de gestionar dentro de un período razonable el arreglo o reposición del producto defectuoso.

<u>SEGUNDO</u>: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las reglas de la sana crítica, se ha logrado determinar que efectivamente la parte

denunciante adquirió el mencionado notebook Lenovo en la tienda Hites de Avenida Cinco de Abril N° 33 el día 14 de Septiembre de 2012, con una garantía extendida por un período de dos años, como consta en la boleta de venta acompañada a fojas 17 de autos. Dicha garantía señala en sus términos y condiciones, rolante a fojas 15, que su cobertura comienza una vez finalizada la garantía del fabricante y que protege frente a "*daños mecánicos, eléctricos, electrónicos y operacionales del artículo adquirido, y cubre las reparaciones mecánicas, eléctricas, electrónica y operacionales que sean necesarias, durante la vigencia que se expresa en el anverso de este documento*". Asimismo, se estableció que fallas en el producto motivaron a la parte denunciante a hacer valer la garantía adquirida y que no recibió respuesta oportuna y satisfactoria de la parte denunciada, lo que motivó un procedimiento de mediación ante el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR a través de la plataforma SERNAC FACILITA, señalando la tienda que previamente el producto debía ser revisado por el servicio técnico.

TERCERO: Que según la doctrina, la garantía extendida es aquella en virtud de la cual se amplía la garantía legal o del fabricante por un tiempo más para que al consumidor se le pueda reparar la cosa sin costo alguno e, incluso, en ciertos casos, opere una sustitución del producto por otro nuevo, sin costo. Este tipo de garantía es contractual, generalmente la presta el vendedor a través de una empresa de seguros y opera previo pago de una cantidad de dinero por parte del consumidor. Así las cosas, es la tienda comercial que vendió el producto la responsable de hacerla efectiva, efectuando las prestaciones establecidas en sus términos y condiciones en forma oportuna y suficiente, lo que en la especie no se ha verificado. Reafirma lo razonado el artículo 21 de la ley 19.496, al señalar en su inciso segundo, que el consumidor, "*en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo*". Asimismo, el inciso sexto del mismo articulo establece que "*El vendedor fabricante o importador en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales donde habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o*

en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que este consienta en ello". Por su parte, referido artículo 20 de la ley en comento señala que "*En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio por la indemnización por los daños ocacionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:*

...c) cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

...f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine."

En consecuencia, este tribunal da por establecido que **COMERCIALIZADORA S.A.** infringió lo establecido en los artículos 20 y 21 de la ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no responder eficiente y oportunamente al requerimiento del comprador en orden a realizar la reparación gratuita del notebook marca Lenovo adquirido en sus dependencias, conforme a la garantía extendida vigente, por lo que la denuncia de autos deberá acogerse.

b) <u>En el aspecto civil:</u>

<u>CUARTO:</u> Que doña **EVA PAILLACAN HUECHAPAN** demanda a **COMERCIALIZADORA S.A.** el pago de una indemnización por los perjuicios sufridos con ocasión de las infracciones a la ley 19.496 denunciadas anteriormente, los que avalúa en $325.202 (trescientos veinticinco mil doscientos dos pesos) desglosados en $25.202 pesos por concepto de daño material correspondiente al cable alimentador del equipo que tuvo que adquirir para poder usarlo, junto a los demás gastos incurridos buscando una solución, y $300.000 por concepto de daño moral producto de la molestia, ofuscación y frustración que la situación anteriormente descrita le generó.

QUINTO: Que en cuanto al daño material, para que éste tribunal acoja la demanda por este concepto, dicho daño debe acreditarse efectivamente, no habiendo constancia en el proceso del respaldo en boletas o documentos que acrediten los gastos que la demandante alega haber tenido que incurrir, por lo que en esta parte la demanda deberá ser rechazada por falta de acreditación del daño alegado.

En cuanto al daño moral que dice haber sufrido la demandante, este tribunal considera, atendiendo a las normas de la sana crítica, que es del todo comprensible que la situación descrita haya producido malestar psíquico a una persona normal, manifestado por molestia, frustración y sentimiento de impotencia, por lo que, acreditada la infracción de la parte demandada a los preceptos de la ley 19.496 que establece normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y atendido lo preceptuado por los artículos 3 letra e) y 20 inciso primero de dicha ley, la demanda de indemnización de perjuicios en su aspecto de daño moral deberá acogerse.

SEXTO: Estimando el sentenciador que la denunciante y demandante tuvo fundamento plausible para litigar, y atendida la rebeldía de la parte denunciada y demandada durante todo el proceso, se condena a esta última a pagar las costas del juicio

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14 Y 17 DE LA LEY Nº 18.287, SE RESUELVE:

1) que se acoge la denuncia infraccional de fojas 3 y siguientes en contra de **COMERCIALIZADORA S.A.** condenándola a pagar una multa ascendente a la cantidad de 30 UTM, de conformidad a lo establecido en el considerando tercero

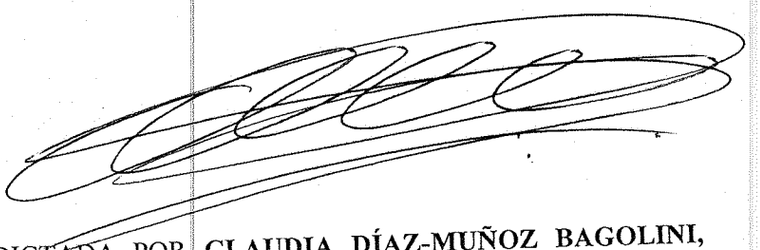
Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

2) Que se acoge la demanda civil de fojas 3 y siguientes presentada por doña **EVA PAILLACAN HUECHUPAN** en contra de **COMERCIALIZADORA S.A.** sólo en cuanto se refiere al daño moral, debiendo pagarle la suma de $275.000.

3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada, **COMERCIALIZADORA S.A.**, deberá pagar las costas de la causa.

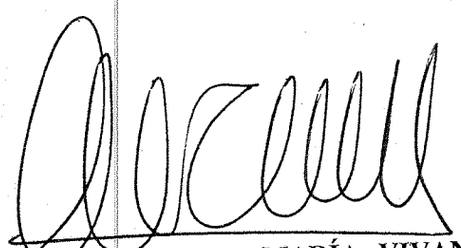
Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 1638-2014



DICTADA POR **CLAUDIA DÍAZ-MUÑOZ BAGOLINI,**

JUEZA SUBROGANTE



AUTORIZADA POR **ANA MARÍA VIVANCO GOMEZ,**

SECRETARIA ABOGADA (S)

SI