

SAN BERNARDO, veintitrés de Junio de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, Abogado, Director Regional Metropolitano (S) de Santiago, del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **COMERCIALIZADORA S.A.**, rol único tributario N° 81.675.600-6. representada legalmente por don **RICARDO BRENDER ZWICK**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio para estos efectos en calle Moneda N° 970, piso 4°, comuna de Santiago, la que funda en que El Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPC de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detecta que **COMERCIALIZADORA S.A.** (en adelante "Hites") infringe las disposiciones de la Ley N° 19.496, por cuanto, dicho Servicio toma conocimiento de los hechos a través del reclamo formulado por don **FRANCISCO MEDINA PARRA**, recepcionado el día 23 de octubre de 2015 y que consta en el Formulario Único de Atención de Público N° R2015M593821. Agrega, que el consumidor señala que el día 12 de marzo del 2015, se dirige junto a su pareja a la tienda Hites, donde realizaron varias compras, entre ellas un televisor marca LG SMART WEBOS 3D 42", cuyo precio ascendía a **\$349.990.-**, cubierta con una garantía extendida por dos años por un valor **\$89.990.-** El pago lo realiza el consumidor con la tarjeta de la tienda en 24 cuotas. El día 06 de septiembre de 2015, decide colgar el televisor en una de las habitaciones, empotrándolo para tal efecto en el lugar que el fabricante establece, empleando todos los cuidados necesarios para que no se estropeará, cuando escucha un pequeño ruido, pero pensando que era el peso del televisor no le toma mayor importancia. Al encenderla, grande fue su sorpresa, ya que se percata que estaba trizada por dentro desde la esquina cubriendo casi toda la pantalla. Esto le causa gran impresión al Sr. Medina, puesto que el televisor no había recibido ningún golpe, ni tampoco había



tenido ningún contacto con la pantalla, solo había sido colgada en la pared con el mayor cuidado. Fue así, que se dirige el 7 de septiembre a la tienda Hites, directamente al Centro de Atención al Cliente, en donde le respondieron "no podemos hacer nada, la garantía que usted adquirió no lo cubre, la garantía rige a partir del año del producto". El consumidor le indica que nunca se le informa de aquella limitación y que si hubiera sido así, no hubiese contratado la garantía extendida. Fue así que se dirige directamente al vendedor con el que hace la compra, don Patricio Cerda Soto, el cual le indica "era imposible que se haya quebrado sin que se haya caído, que ni siquiera apretando la pantalla haría tanto daño y que eso se denominaba daño accidental, en todo caso debían dirigirse directamente a LG y no a la tienda". Al día siguiente, el consumidor se dirige nuevamente a la tienda Hites, en donde se comunica con la Supervisora de Atención al cliente, nuevamente le explicaron que la garantía no cubría los daños accidentales que regía a partir del año del producto, en resumen le advirtieron que nada se podía hacer. Además, le dijeron que tenía que seguir pagando la garantía extendida que contrató. Ante la negativa del proveedor de respetar el ejercicio del derecho que le asiste a todo consumidor, de que el producto a lo menos se ingrese al Servicio Técnico respectivo, con el objeto de constatar, a través de un informe técnico, si la falla se produjo por causas imputables al consumidor o se trata de un defecto de fábrica, con fecha 23 de octubre de 2015, interpone un reclamo ante el SERNAC, del que se confiere traslado al proveedor, el que responde en los siguientes términos "(...) Sobre el particular y dado el análisis realizado podemos señalar lo siguiente: 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 a fin de que éste informe sobre la existencia y origen de la falla.

En consecuencia, es necesario que el cliente se contacte con LG al fono 800542000 para realizar el ingreso a Servicio Técnico (...)"

Dada la respuesta de Hites ante el requerimiento de SERNAC, el día 28 de septiembre de 2015, el consumidor se dirige una vez más al Servicio de Atención al Cliente de la tienda, pero la respuesta fue distinta a la que evacuaron en el traslado, le indicaron que él tenía que correr con los gastos para el ingreso al Servicio Técnico y de la reparación, y que ellos sólo derivarían el televisor a dependencias de LG. Agrega, que en consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara y grave infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos



de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación que realizó este Servicio Nacional, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, procedieron a poner los antecedentes del caso en conocimiento del Tribunal, para su resolución. Señala, como normas infringidas los artículos 3 inciso 1° letra b) y e), 12, 20 letra c) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496. Por lo anterior, y en atención a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicita se condene a la empresa denunciada a pagar una multa equivalente a 50 UTM, por infracción al artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, la multa de 50 UTM por infracción al artículo 3 inciso 1° letra e), del mismo cuerpo legal, la multa de 50 UTM por infracción al artículo 12, de la misma Ley, la multa de 50 UTM por infracción al artículo 20 letra c) , de la ley N° 19.496, la multa de 50 UTM por infracción al artículo 21, y la multa de 50 UTM por infracción al artículo 23, del cuerpo legal citado, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que, a fojas 33 y siguientes, don FRANCISCO EDUARDO MEDINA PARRA, empleado, con domicilio en Luis Humberto Andrade Balcázar N° 390, ciudad de Santiago, se hace parte en el presente proceso.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIALIZADORA S.A., representada por su Gerente General o en su defecto por el Jefe de Oficina y/o Administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, don RICARDO BRENDER SWICK, ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 4, comuna de Santiago, a fin de que sea condenada a pagar la suma de \$439.980.- (cuatrocientos treinta y nueve mil novecientos ochenta pesos), por concepto de daño emergente, y la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos), por concepto de daño moral, en definitiva, pretende la suma total de \$639.980.- (seiscientos treinta y nueve mil novecientos ochenta pesos), más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 37, doña MARITZA ESPINA OPITZ, Abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, amplía la denuncia, en el sentido de indicar como norma infringida por la denunciada también el artículo 13 de la Ley N° 19.496, en relación a lo dispuesto en el artículo 1546 del Código Civil.

Que, a fojas 40, rola la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la demanda civil de fojas 33 y siguientes, con su proveído de fojas 36 a don RICARDO BRENDER Z., representante legal de COMERCIALIZADORA S.A.



Que, a fojas 41, rola la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la denuncia infraccional de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 32 y 38 de autos, a don RICARDO BRENDER Z., representante legal de COMERCIALIZADORA S.A.

Que, a fojas 54 y 55, rola agregada al proceso el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña MARITZA ESPINA OPITZ y doña MARIA JOSE ORMEÑO URRA, en representación del SERNAC; don ROBERTO IBARRA LEMP, en representación de COMERCIALIZADORA S.A., y en rebeldía de don FRANCISCO MEDINA PARRA.

La parte del SERNAC, ratifica sus acciones, por infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) y e), 12, 13, 20 letra c), 23 inciso 1 de la Ley N° 19.496, solicitando sea acogida en todas sus partes aplicando el máximo de la multa establecida en la ley, con costas.

La parte denunciada y demandada, contesta por escrito las acciones deducidas en su contra.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

No se rinde prueba testimonial. Se rinde prueba documental. Se formulan peticiones.

Que, a fojas 61, se lleva a efecto la audiencia de exhibición de documentos, con la asistencia de doña MARIA JOSE ORMEÑO URRA, en representación del SERNAC; de don ROBERTO IBARRA LEMP, en representación de COMERCIALIZADORA S.A., y en rebeldía de don FRANCISCO MEDINA PARRA.

La parte denunciada solicita se tenga presente que el demandante de autos no comparece a exhibir la póliza de garantía original que le fue entregada al momento de la compra. Además, hace presente que la gestión de exhibición fue solicitada para que se pudiera constatar los períodos que cubre la garantía extendida. No formula peticiones y se desiste de la diligencia de exhibición por no estimar necesario perseverar en ella.

Que, a fojas 65, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS. OBJECION DE DOCUMENTOS.-



PRIMERO: Que, a fojas 54 vuelta, la parte denunciada de COMERCIALIZADORA S.A., objetó los documentos acompañados por el SERNAC, consistente en términos y condiciones PLAN DE SERVICIO ELECTRO HITES, por falta de integridad, dado que la copia que se acompaña sólo muestra la parte frontal de la póliza que se acompaña, omitiendo la carilla trasera de la póliza original, en donde se describen los mayores detalles de la garantía contratada.

SEGUNDO: Que, la parte del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, evacuó el traslado conferido indicando que el sistema probatorio aplicable en estos tribunales, se regula conforme a las reglas de la sana crítica, por lo cual no procede la objeción documental alegada que es propia del sistema de prueba legal o tasado, por lo tanto, solicitó el rechazo de la objeción documental, con costas.

TERCERO: Que, a fojas 58 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, objetó la prueba rendida por la parte denunciada, indicando que en cuanto al ejemplar de la póliza de términos y condiciones de la garantía extendida contratada por el demandante, del seguro de daño accidental y del seguro de robo en cuya carilla trasera se imprime la información de todas las garantías contratadas y seguros asociados, por cuanto dicho documento emana de la misma parte que lo presenta, siendo un documento tipo, no la póliza original correspondiente al caso de autos, además en su carilla trasera se encuentra en blanco, sin detallar los seguros contratados por el consumidor, siendo impertinente, careciendo de valor probatorio. Respecto al instrumento denominado "Impresión de la garantía otorgada por el fabricante del producto obtenida de la página web del mismo fabricante y que además se acompaña con la documentación que va con el producto al momento de su venta", lo objetó por haber emanado de la misma parte que lo presenta, por falta de veracidad y tratarse de una copia simple. En cuanto al instrumento denominado carta respuesta al SERNAC, de fecha 28 de octubre de 2015, lo objetó por emanar de la misma parte, haber sido acompañado al proceso con anterioridad, y ser una copia simple.

CUARTO: Que, a fojas 62 y siguientes, la parte denunciada evacuó el traslado conferido, solicitando se rechacen las objeciones formuladas por la contraria.

QUINTO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.



SEXTO: Que, así el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

SEPTIMO: Que, de acuerdo a lo expuesto, ambas impugnaciones formuladas, a los documentos referidos, se rechazarán, toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tales medios probatorios de conformidad a las reglas de la sana crítica, son privativos de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287. Por lo demás, cabe señalar que las objeciones no se fundan en causa legal, sino más bien son observaciones a su mérito.

II.- RESOLUCION DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL:

OCTAVO: Que, se ha denunciado a **COMERCIALIZADORA S.A.**, por infringir los artículos 3 inciso 1° letra b) y e), 12, 13, 20 letra c) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

NOVENO: Que, la parte denunciada contestó la acción infraccional, solicitando su rechazo, con costas, por cuanto, indicó que el día 12 de marzo de 2015, el consumidor realizó una compra en la sucursal Hites de su representada, por la cual adquirió un televisor, contratando además, extensión de la garantía ofrecida por el fabricante, por 2 años desde que ésta vence, y seguro contra daño accidental y robo, por 60 días corridos desde la recepción del producto. Agregó, que 6 meses después de la entrega del producto, el 7 de septiembre, concurrió a la tienda con el televisor, el que tenía la pantalla trizada, exigiendo la reparación del mismo. Ante esto, personal de Atención al Cliente, le indicó que el seguro por daños se hallaba expirado, pues tenía una vigencia de 60 días corridos desde la compra. Frente a dicha situación, el Sr. Medina pasó a afirmar que la trizadura se había producido por una falla de fábrica, exigiendo que se enviara el televisor a reparación según la garantía extendida. Ante esto se le indicó, que ésta sólo comenzaba a regir una vez que expirara la garantía de un año que otorga el fabricante, razón por lo que debía tomar contacto directo con ellos. Además, se le advirtió que el daño ocasionado a la pantalla, probablemente se debía a un golpe, mala manipulación, y que la garantía del fabricante sólo cubría daños de fábrica. Posteriormente, el consumidor, ingresó un reclamo al SERNAC el que fue respondido por su parte. En cuanto a las



supuestas infracciones de su parte, indicó, que en relación a la información veraz y oportuna, indicó que dicha afirmación es falsa, puesto que en la especie se hizo verbalmente al momento de la compra, y en la póliza de Términos y Condiciones. En cuanto a la obligación de reparación, indicó que tampoco existe infracción, pues lo correspondiente era someter el televisor a la evaluación para ver si procedía hacer efectiva la garantía de 1 año del fabricante, lo que en definitiva se le informó al consumidor. En cuanto al incumplimiento de condiciones ofrecidas y pactadas, su parte no supeditó el cumplimiento de ninguna de sus obligaciones a "un pago". En cuanto al derecho de opción del artículo 20 citó lo dispuesto en el inciso 9° de dicho artículo. Agregó, que lo obrado por su parte se ajusta plenamente a la ley del ramo, cuando pide al consumidor que acuda a LG (el fabricante) según los términos de vigencia de su propia póliza, y según la póliza de la garantía extendida.

NOVENO: Que, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Formulario Único de Atención a Público N° R2015M593821 con fecha 23 de octubre de 2015 y su respectivo traslado de fecha 26 de octubre de 2015, que rola a fojas 24 y siguientes de autos; **2.-** Respuesta al Servicio Nacional del Consumidor de Hites de fecha 28 de octubre de 2015, que rola a fojas 26 del proceso; **3.-** Copia simple de boleta N° 4321165, de fecha 12/03/2015, donde consta la compra del televisor LCD y la contratación de la garantía extendida, que rola a fojas 27 y 28 de autos; **4.-** Copia simple de póliza de garantía extendida "Términos y Condiciones Plan de Servicio Electro Hites", que rola a fojas 29 y 30 del proceso; y **5.-** Copia simple de fotografía de Televisor LG SMART WEBOS 3D 42", que rola a fojas 31 de autos.

DECIMO: Que, la parte denunciada de COMERCIALIZADORA S.A., rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Ejemplar de póliza de términos y condiciones de la garantía extendida contratada por el demandante, del seguro de daño accidental y del seguro de robo, en cuya carilla trasera se imprime la información de todas las garantías extendidas contratadas y seguros asociados, que rola a fojas 51 de autos; **2.-** Impresión de la garantía otorgada por el fabricante del producto obtenida de la página web del mismo fabricante, que rola a fojas 52 vuelta del proceso; y **3.-** Carta de respuesta al SERNAC de fecha 28 de octubre de 2015, que rola a fojas 53 de autos.

DECIMO PRIMERO: Que, de los hechos planteados en la causa por los intervinientes, la discusión radica en establecer si la denunciada, cumplió o no con las



obligaciones dispuestas en los artículos 3 inciso 1° letra b) y e), 12, 13, 20 letra c) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Al efecto, el artículo 3° del cuerpo legal citado dispone que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; e) 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".

Por su parte, el artículo 12 de dicho cuerpo legal señala que: "Todo proveedor de bienes o 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".

Asimismo, el artículo 13 del mismo cuerpo legal dispone que: "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas."

Así también el artículo 20 indica que: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, 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".

Que, el artículo 23 inciso 1° de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece: "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".

DECIMO SEGUNDO: Que, en primer lugar, esta Sentenciadora, se hará cargo de la denuncia respecto a la infracción al artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, esto



es, el derecho que le asiste al consumidor respecto a optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Respecto a dicha acción cabe señalar, que a la luz de los antecedentes, las pruebas rendidas, las que fueron analizadas conforme a las reglas de la sana crítica, y la propia contestación a las acciones formulada por la parte denunciada, en donde señaló textualmente que "... el 7 de septiembre, el cliente se presentó en la tienda con el televisor, el cual tenía la pantalla trizada, exigiendo la reparación del mismo. Ante esto, personal de Atención al Cliente le indicó que el Seguro por Daño accidental se hallaba expirado..." y que "...Ante dicha situación, el Sr. Medina pasó a afirmar que la trizadura se había producido por una falla de fábrica, exigiendo que se enviara el televisor a reparación según la Garantía extendida. Ante esto, se le indicó que la Garantía Extendida, como su nombre lo indica y se señala expresamente en la póliza de Términos y Condiciones, sólo comienza a regir y una vez que expira la garantía de 1 año que otorga el fabricante (en este caso LG), razón por la que debía tomar contacto directo con LG para ingresar el televisor al Servicio Técnico...". Es decir, a juicio de esta Sentenciadora, la denunciada infringió precisamente en este caso, lo dispuesto en el artículo 20 letra c), ya citado, por cuanto, el artículo 21 de la Ley N° 19.496, norma que regula el ejercicio de los derechos conferidos al consumidor por el artículo 20, esto es "reparación, reposición o restitución del dinero pagado", en su inciso segundo al tratar respecto del derecho a reparación indica textualmente que *"El consumidor que, 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."* Siendo la acción relatada por el proveedor al contestar la denuncia totalmente contraria a lo señalado en dicho precepto, pues estando el consumidor en la tienda en que compró el producto, y una vez, que no pudo hacer efectivo el seguro contratado con la denunciada, optó por la reparación del mismo, previa evaluación del fabricante, pero en vez de recepcionar el producto, la tienda, lo derivó al Servicio Técnico del fabricante, sin hacerse cargo del reclamo, sin dar una respuesta al requerimiento formulado por el consumidor, infringiendo como se señaló, el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, en relación a lo preceptuado en el inciso 2° del artículo 21, de la citada Ley, por lo que será condenado.

En cuanto, a las alegaciones formuladas por la denunciada a este respecto, en cuanto a que el inciso 9 del artículo 21 señala que: "Tratándose de bienes



amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza”, es del caso considerar, que la garantía que el consumidor hizo efectiva el día 7 de septiembre de 2015, corresponde a la garantía otorgada por el fabricante, pero que conforme al derecho que el propio artículo 21 en su inciso segundo le confiere, decidió hacer el reclamo ante el proveedor, para que éste, en un actuar diligente derivara el producto por sus medios al servicio técnico del fabricante. Es decir, la disposición legal citada por la denunciada en su defensa, esto es, el inciso 9 del artículo 21 de la Ley N° 19.496, no resulta aplicable, pues el consumidor, ya conociendo la respuesta del proveedor, el derecho que decide ejercer era la reparación y conforme la norma invocada anteriormente (artículo 21 inciso 2º, de la citada Ley) se dirigió directamente al vendedor, para que éste, se hiciera cargo del reclamo, cuestión que no hizo, sino que simplemente lo derivó, infringiendo la obligación que la ley le imponía.

Asimismo, cabe señalar que al tratarse de una sociedad de consumo como la nuestra, resulta inaceptable que siendo los proveedores, quienes obtienen ganancias con la venta de productos y servicios, al resultar éstos, o ante el reclamo de un consumidor por que presentaron fallas, y concurrir a sus dependencias para pedir la reparación de los mismos, no cuenten con un servicio al cliente que los recepcione, sino que simplemente, desligándose de toda responsabilidad, sin siquiera hacerse cargo de los reclamos de los consumidores, los deriven a los servicios técnicos de los fabricantes, los que la mayoría de la veces se encuentran alejados de los domicilios de los consumidores, traspasándoles un costo adicional a la compra del producto, siendo que ellos son los que por su deber de profesionalidad al momento de comercializar dichos bienes, deben velar por que estos se encuentre aptos para su uso, y deben a lo menos hacerse cargo de los reclamos que les formulan los consumidores.

➤ **DECIMO TERCERO:** Que, cabe señalar que conforme lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N° 19.496, norma que dispone que: “Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”. Por lo que, no era posible que el consumidor de manera anticipada, renunciara al derecho que le asistía conforme a la ley, consistente, en que cuando optara por la reparación, y previo hacer valer la garantía del proveedor (Garantía extendida), se



dirigiera a su arbitrio ante el vendedor, el fabricante o el importador para la reparación de su producto, cuestión que en este caso realizó, optando por la reparación ante el vendedor COMERCIALIZADORA S.A., quien no dio solución al reclamo, sino que simplemente lo derivó, tal cual como lo indicó expresamente en su contestación, y también al dar respuesta al reclamo formulado por el SERNAC, por lo que como se señaló, infringió la Ley N° 19.496 y su deber de profesionalidad, por lo que será condenada como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia. ↵

DECIMO CUARTO: Que, respecto a la infracción a los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 13 de la Ley N° 19.496, cabe señalar que en la póliza acompañada por ambas partes a fojas 27, 28 y 51, la Garantía otorgada por el proveedor, COMERCIALIZADORA S.A., efectivamente, sólo comenzaba a regir una vez expirada la garantía otorgada por el fabricante, por lo que habiendo ocurrido el desperfecto antes del vencimiento de la póliza del fabricante, esto es, 12 meses, lo que se encuentra acreditado a fojas 52, la denunciada no habría infringido dichas normas, pues dicha póliza, sólo operaría después de cumplido el plazo de 12 meses, por lo que la denunciada cumplió con los términos y condiciones con que se celebró el contrato, y asimismo, dichas condiciones estaban claramente expresadas en los términos y condiciones de la póliza contratada, siendo clara y oportuna la información respecto del servicio ofrecido, por lo que a juicio de esta Sentenciadora la denunciada no infringió dichas obligaciones.

DECIMO QUINTO: Que, sin perjuicio de lo anterior, la denunciada, efectivamente no puede desligarse de los derechos que la Ley N° 19.496, le otorgan a los consumidores, esto es, que luego de haber optado por la reparación del producto, hacer el reclamo directamente ante el vendedor, el fabricante o el importador, a su arbitrio, lo que en la especie sucedió, pues el consumidor se dirigió al vendedor, pero no tuvo respuesta satisfactoria, sino que su reclamo fue derivado, conducta que precisamente la ley sanciona de manera imperativa al indicar textualmente que "...el requerido no podrá derivar el reclamo".

DECIMO SEXTO: Que, en atención a lo motivado en lo precedente, la denuncia de foja 1 y siguientes, será acogida, sólo en cuanto se condenará a la denunciada por infringir el artículo 20 letra c), en relación, a lo preceptuado en el inciso 2° del artículo 21, ambas de la Ley N° 19.496, pero esta Sentenciadora fijara las multas



aplicables de manera prudencial, y en atención a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496.

III.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

DECIMO SEPTIMO: Que, atendido el hecho que la parte demandante de don FRANCISCO EDUARDO MEDINA PARRA, no compareció a la audiencia de estilo y no rindió prueba tendiente a acreditar su acción civil, ésta será rechazada, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y el artículo 3, 4, 12, 13, 20, 21, 23, 50, 58 y demás pertinentes de la Ley 19.496;

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZAN**, las objeciones de documentos, deducidas a fojas 54 vuelta, por la parte denunciada de COMERCIALIZADORA S.A., y a fojas 58, por la parte del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR;

II.- Que, se **ACOGE**, la denuncia de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto se condena a COMERCIALIZADORA S.A., ya individualizada, a pagar una multa de 20 UTM, como infractora a lo dispuesto en el artículo 20 letra c), en relación, a lo preceptuado en el inciso 2° del artículo 21, ambas de la Ley N° 19.496, dentro de quinto día que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, bajo apercibimiento legal;

III.- Que, se **RECHAZA** la demanda deducida a fojas 33 y siguientes, por don FRANCISCO EDUARDO MEDINA PARRA, en contra de COMERCIALIZADORA S.A.;

IV.- Que, no se **CONDENA**, a COMERCIALIZADORA S.A., al pago de las costas de la causa, al no haber resultado totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 1548 - 4 - 2016.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO



Bernardo, diez de Agosto de dos mil dieciséis.

Como se pide certifique la Señora Secretaria (S) del Tribunal lo que con vos pasa.



[Handwritten signature]
15 X

Ent. p. c. de: Que, le sistema de fecha 23 de junio de 2016, que solo e Gojes bb, requiridos de autos, se enuente p. m. y e w. f. de. y le m. l. se enuente cae de de. San Bernardo, 10 Agosto 2016. -

15 X

San Bernardo
Trabaja con todos

Nº 01085284

Emisor : 2DO. JUZGADO POLICIA LOCAL Responsable: **oroman**
Razón Social : COMERCIALIZADORA S.A (HITES)
PASAJE UNO 12255 EL BOSQUE

Nº Ingreso : 4723751
Fecha Emisión : 29/07/2016
RUT : 81675600-6
Vencimiento : 05/08/2016

Patente : 2 001548/16 Tipo Patente: INFRACCIONES 2DO. JPL
Causa : 2016-1548
Infraccion : LEY CONSUMIDOR
Fecha Infrac. : 04/03/2016 Actuario: CRISTIAN VILLAGRAN

Período:

Monto	02001001002	MULTAS LEY DE TRANSITO 2DO	Valor	914.480
				914.480
		I.P.C.		0
		Intereses		0
		Total		914.480



Timbre y Timbre Cajero Municipal
Válido como comprobante de pago con firmas y timbre del cajero

infracción a la Ley 19.496, a US. respetuosamente digo :

Que vengo en solicitar se certifique por la Secretaría de este Tribunal, la circunstancia de encontrarse ejecutoriada la sentencia definitiva de autos, según lo dispone el artículo 174 del Código de Procedimiento Civil.

POR TANTO,

Ruego a US., se sirva acceder a lo solicitado.