



Del Rol N° 85.091-2017.-

Coyhaique, a veintiuno de agosto del dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 14 y siguientes comparece don Sergio Tillería Tillería, Director (s) en la Región de Aysén del servicio nacional del Consumidor, domiciliados ambos en calle Presidente Ibáñez N° 355 de Coyhaique, interponiendo denuncia infraccional a la ley N° 19.496, en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., R.U.T. N° 82.982.300-4, nombre de fantasía "ABCDIN S.A.", representada por don Miguel Oyarzun Paredes, desconoce cédula de identidad o a quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley N° 19.496; todos domiciliados en calle Arturo Prat N° 380 de Coyhaique.

Funda su denuncia en el hecho de que, con fecha 19 de diciembre de 2016, don DANILO ANDRÉS ALI OVANDO, C.I. N° 17.233.762-7, domiciliado en Pasaje Numero dos Villa Valle Nevado de Coyhaique interpone reclamo administrativo ante el servicio denunciante y en contra del proveedor denunciado, indicando ésta que con fecha 12 de octubre de 2016, compró a la denunciada dos televisores LED marca Kioto bajo la boleta N° 87655972 de los cuales uno, singularizado en orden de trabajo N° 439380 presentó fallas por lo que con fecha 16 de noviembre de 2016 es entregado al proveedor en sus dependencias para ser derivado al servicio técnico de la marca. Así se dejó constancia en la referida orden de trabajo por parte del funcionario del proveedor que el televisor fue recibido en buen estado con accesorios con la siguiente falla "no prende, sin imagen" y, de la revisión de la parte física del televisor al momento de la recepción se constató por el proveedor en la OT (sic), que todo se encontraba en buen estado. Luego de ello, se desprende -señala la denunciante- del informe técnico de la marca Kioto que el producto fue recepcionado con fecha 7 de diciembre de 2016 comunicando el proveedor con posterioridad que el consumidor podría retirar el producto con fecha 13 de diciembre de 2016 quien, apersonado toma conocimiento que el televisor no había sido reparado por "pantalla quebrada, no corresponde garantía". Finalmente expone el servicio denunciante que, en sede administrativa y en relación a los hechos descritos, el proveedor no reconoce responsabilidad traspasando al

consumidor la misma lo que hace imposible el ejercicio de la garantía. Por las consideraciones de hecho antes detalladas y previa citas legales, el Servicio denunciante solicita se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas que la ley N° 19.496 impone, todo con costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 30 comparece la denunciada, representada por su apoderada, formulando descargos a la denuncia de autos en los que en lo pertinente expone que no habría infracción a la normativa de la ley N° 19.496, en tanto la garantía fue rechazada por hechos no imputables al proveedor denunciado ya que el televisor habría tenido la pantalla quebrada, imputando en tal contexto la responsabilidad al consumidor denunciante;

Que a fojas 37, comparecen el consumidor don **DANILO ANDRÉS ALI OVANDO**, en su calidad de tal, en compañía de su apoderado letrado, la apoderada del proveedor denunciado y la apoderada del servicio denunciante; suscribiendo avenimiento en lo que respecta la materia civil que pudiere emanar de los hechos denunciados. Acuerdo del que no participó el servicio Nacional del Consumidor, dejándose constancia de tales hechos en el acta de avenimiento;

Se declara cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para resolver la materia infraccional y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que conforme a las alegaciones de hechos contenidas en el escrito de denuncia de fojas 14 y siguientes, comparecencia de fojas 30 y siguientes, y demás probanzas colacionadas al proceso; resultan ser hechos no controvertidos del proceso: a) Que don Danilo Andrés Ali Ovando compró a la denunciada un televisor tipo "LED" marca Kioto, con fecha 12 de octubre de 2016 por un valor de \$199.990; b) Que el televisor adquirido con fecha 16 de noviembre de 2016 mantenía problemas al no prender y sin imagen; c) Que con fecha de salida 7 de diciembre de 2016, el servicio técnico de la marca del televisor adquirido, evacúa informe técnico de reparación en el que indica "pantalla quebrada, no corresponde garantía";

SEGUNDO: Que conforme a los asertos expuestos, queda dilucidar a quien resulta imputable los desperfectos

detectados al momento de ingresar el producto adquirido al servicio técnico. Así, en efecto contrastado la documental de fojas 2, 5, 6 y 7 - todas no objetadas- logra concluirse que el televisor adquirido por el consumidor ingresó efectivamente con la orden de trabajo N° 439380, con fecha 16 de noviembre de 2016 con la calificación de tipo de orden de trabajo "garantía del proveedor" asociada a la boleta N° 87655972, coincidiendo esta singularización con los documentos de fojas 5 y 6. En igual orden de ideas se tiene por establecido el hecho de que al ingresar con la orden de trabajo en análisis, más allá de la observaciones de mal funcionamiento de "no encender "y " sin imagen"; en lo que respecta a la pantalla, el proveedor manifiestamente detalla en su ingreso "buen estado"; aseveración esta última que no se condice con las conclusiones que posteriormente con fecha 7 de diciembre de 2016, conforme consta del documento de fojas 2, establece "pantalla quebrada, no corresponde garantía"; por lo que -de contrario- no cabe sino concluir que el desperfecto que dio origen al rechazo de aplicar solución por vía de garantía legal al producto adquirido por el consumidor no es sino imputable exclusivamente al proveedor, ya que desde el día 16 de noviembre de 2016 y hasta la constatación de 7 de diciembre de 2016 el producto estuvo en la esfera de custodia del denunciado; redundando tales actos en aquellos de carácter negligente que causan efectivamente un menoscabo al consumidor, elemento este último configurado por la pérdida de posibilidad de optar a la garantía legal que le correspondía y que garantiza el artículo 20 de la ley N° 19,496; configurándose en tal sentido la contravención a lo dispuesto en el artículo 12 y 23 del citado cuerpo legal;

TERCERO: Que no resulta óbice para las conclusiones anteriores, el acuerdo que en materia indemnizatoria suscribieron proveedor y consumidor a fojas 37; en tanto la misma pese a fijarse un plazo que se encuentra vencido hace más de dos meses; no consta en autos que efectivamente se haya cumplido por parte del proveedor, hecho que o resulta baladí por cuanto en él subyace precisamente el menoscabo que se ha configurado en autos;

CUARTO: Que configurada la infracción denunciada como asimismo su autoría, resta entonces establecer la cuantía de la sanción a imponer, conforme a los parámetros establecidos en ella artículo 24 de la ley N° 19,496. En tal sentido resulta evidente que, el nivel de profesionalismo esperable de un

proveedor como el denunciado, quien resulta en una entidad de gran envergadura comercial; y la forma en que se ha configurado la contravención denunciada, con una conducta contumaz por parte del proveedor al no reconocer una responsabilidad que resultaba manifiesta ante los antecedentes que fueron agregados desde el comienzo a estos autos; no hizo sino dilatar una respuesta satisfactoria a un consumidor que se viere ciertamente afectado por tales motivos y, visto lo dispuesto lo establecido en los arts. 13 de la Ley 15.231; 14, 17, 28 y siguientes de la Ley 18.287; artículos 3°, 12, 23, 24, 50 letras C y D de la Ley N° 19.496;

SE DECLARA:

1° Que ha lugar a la denuncia infraccional de contenida en lo principal del escrito de fojas 14 y siguientes, condenándose al proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. O ABCDIN S.A.** representado en autos por **don Miguel Oyarzún Paredes**, en su calidad de jefe de local en esta ciudad, o bien quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letras C y D ambos de la ley n° 19.496 por infracción a los artículos 12° y 23° todos de la ley N° 19.496 , a pagar una multa equivalente a **siete (7) Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio municipal, en su equivalente en dinero efectivo de la fecha del pago. Si el representante de la proveedora recién mencionado no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, cumplirá por vía de sustitución y apremio quince días de reclusión nocturna, los que se cumplirán en el Centro Penitenciario local;

2° Que no se condena en costas a la denunciada por no haberse generado;

Regístrese, notifíquese y, ejecutoriada que sea, archívese.-

Dictada por el Juez Subrogante, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; autoriza la Secretaria Subrogante, Señora Sonia Riffo Garay.-

