

Sesenta y nueve - 69.

Del ROL 63.064-2014.-

Coyhaique, a treinta de junio del dos mil quince.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes, comparece don **Sergio Tillería Tillería**, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor Región de Aysén quien interpone denuncia por infracción a los artículos 20 letra E y 21 inciso 1° ambos de la ley N° 19.496 en contra de **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. o ABCDIN S.A.** representada para estos efectos por don Miguel Oyarzún, ignora rut y cédula de identidad respectivamente, domiciliados ambos para estos efectos en calle Arturo Prat N° 380 de Coyhaique. Funda la denuncia en el hecho de que con fecha 01 de Julio de 2014 don **Patricio Gamín Aguilar**, cédula de identidad N° 18.103.886-1, no indica domicilio interpone reclamo administrativo ante su servicio en contra del proveedor denunciado fundado en que con fecha 4 de Agosto de 2013 compró del proveedor un teléfono móvil tipo "celular" marca Samsung modelo CAE PLUS por la suma de \$79.990, más una garantía extendida o mejor denominado póliza de seguros "gplus" por la suma de \$26.990, conforme boleta electrónica n° 73451161. Agrega que con fecha 26 de diciembre de 2013, conforme a orden de trabajo N° 87706m ingresa al servicio técnico por las siguientes fallas: "se prende y se apaga, se reinicia". Nuevamente

con fecha 23 de mayo de 2014, vuelve a presentar fallas, conforme a OT 152205. Finalmente el 2 de Junio de 2014, el equipo volvió a presentar las mismas fallas, que conforme a informe servicio técnico movistar su diagnóstico se encontraba "desajustado y el equipo se reinicia". Por último agrega el servicio denunciante que ante tal situación el proveedor denunciado al responder el reclamo, se niega al ejercicio de la triple opción, lo que constituiría una infracción a la normativa dispuesta en la ley N° 19.496, razones todas por las cuales solicita, previas citas legales, se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas que contempla la ley del rubro, con costas;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 35, comparece don Miguel Oyarzún Paredes, cédula de identidad N° 10.410.852-0, chileno, domiciliado en calle Arturo Prat N° 380 de Coyhaique, en representación de la denunciada en autos, formulando sus descargos los que en lo pertinente refieren a: **a)** Que la acción infraccional de autos se encontraría prescrita por cuanto el acto de consumo se realiza con fecha 4 de agosto de 2013 debiendo computarse los plazos para la interposición de la denuncia infraccional desde esa fecha; **b)** la inexistencia de incumplimiento legal por cuanto su representada no ha incumplido con el derecho dispuesto en el artículo 20 letra E de la ley N° 19.496 en atención a que en los hechos el proveedor incluso somete por intermedio de un tercero el aparato a revisión, concluyéndose en el mismo que las causas del desperfecto no resulta imputable al proveedor; **c)**

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que en cuanto a las defensas esgrimidas por la denunciada a fojas 35 y siguientes en orden a que se declare la prescripción de la infracción denunciada por cuanto expone que entre la fecha de la compra y la fecha de la interposición de la denuncia ha transcurrido con creces el plazo establecido por el artículo 26 de la ley N° 19.496 este tribunal considera errónea la interpretación de la denunciado en dicho orden ya que si bien es un hecho no controvertido que la adquisición del aparato telefónico ocurre con fecha 4 de agosto de 2013, lo cierto es que dicho producto fue adquirido por el consumidor con una garantía extendida, por el término de 12 meses, y que es en base a tal presupuesto que se invoca como infraccionada la normativa contenida en la ley N° 19.496, esto es el irrespeto por parte del proveedor de los términos en cuanto a garantía contractual pactada, razón por la cual la infracción que se denuncia nace a partir de la extensión de garantía, la cual se extingue 12 meses después de la compra del producto, esto es al 4 de agosto de 2014 y es, en criterio de este Tribunal, a partir de dicha fecha en que pudiere computarse los plazos para efectos de cálculo de la prescripción de la acción conocida en autos, razón por la cual en este capítulo se desestima la defensa deducida por el proveedor;

SEGUNDO: Que en cuanto a las alegaciones de fondo, esto es la inobservancia por parte del denunciado de lo dispuesto en los artículo 20 letra e)

Inexistencia de incumplimiento contractual, lo anterior por cuanto el consumidor adquirió voluntariamente una garantía contractual, la que se encuentra sujeta al cumplimiento de las condiciones y los plazos establecidos en el certificado de cobertura, razón por la cual expone que el desconocimiento que el cliente tenga respecto del producto adquirido y garantías adicionales contratadas no son imputables al proveedor y; **d)** Que no existe infracción a la normativa contenida en la ley N° 19.496 por cuanto ella contiene una normativa especial que por definición debe ser analizada y aplicada de forma especial y en el caso de autos no existiría infracción a ninguna norma contenida en el cuerpo legal citado; razones todas por las cuales solicita el rechazo de la denuncia intentada en autos;

Que a fojas 43 se citó a las partes a comparendo de estilo;

Que a fojas 50 comparece doña Claudia Araneda Fuentes, abogada en representación de la denunciada en autos quien, presentado escrito de contestación de denuncia, expone latamente los argumentos vertidos en el escrito de fojas 35 y siguientes;

Que como diligencia investigativa el Tribunal ordenó de oficio se acompañe como documental la póliza de garantía extendida, la que fuere acompañada a fojas 63 por el Servicio denunciante;

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

y 21 ambos de la ley N° 19.496, conforme a los antecedentes del proceso, ponderados en conformidad a lo dispuesto en el artículo 14° de la ley N° 18.287, este Tribunal concluye que el aparato telefónico comprado por el consumidor Gamín Aguilar fue adquirido además con una garantía extendida denominada "GPLUS", ello conforme fluye de la copia de boleta de fojas 16 no objetada y cuyos términos y condiciones quedan detalladas en el documento acompañado por el servicio denunciante a fojas 63 y siguientes el que entre otras dispone que "*Garantía extendida abcdin de cambio 2.- Celulares: a) Plan Garantía extendida abcdin básica celular de cambio que extiende la garantía del fabricante por un año a contar de su fecha de vencimiento; b) Plan de Garantía extendida abcdin celular plus que además de la garantía básica de cambio incluye beneficios adicionales para el cliente, entre los cuales se encuentra un seguro de robo y un seguro de pérdida total por agua*" lo cuales para los efectos infraccionales se constituyen como términos o condiciones pactadas entre consumidor y proveedor;

TERCERO: Que a la luz de dichas consideraciones este Tribunal concluye que si bien en estricto rigor no ha sido suficientemente probado que el proveedor denunciado haya infringido la normativa contenida en los citados artículos 20 letra e) y 21 ambos de la ley N° 19.496, por cuanto los mismos documentos acompañados por el servicio denunciante a fojas 17, 18 y 19 dan cuenta de la existencia de una reparación o al menos un análisis de desperfectos del equipo telefónico adquirido por el consumidor, y en ese sentido el respeto

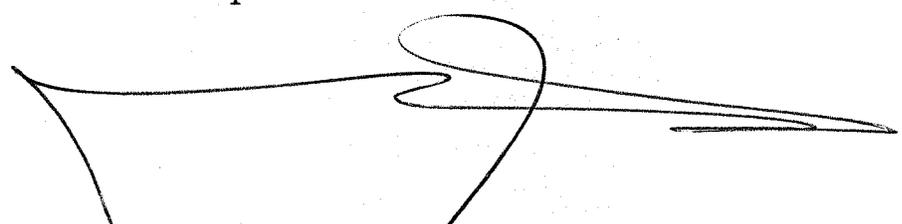
por parte del proveedor de la garantía legal y convencional pactada, lo cierto es que una de las cláusulas de la citada y analizada garantía convencional establece de manera expresa, tal como se ha detallado en el considerando segundo de esta sentencia, ha sido infringida de forma manifiesta una de las cláusulas contenidas en dicha garantía, cuyo es la facultad del consumidor, al resguardo de lo pactado a solicitar el cambio del producto, a lo cual, conforme da cuenta el documento de fojas 21, el proveedor se ha negado, lo que infringe más allá de lo analizado, las disposiciones contenidas en los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496, por cuanto el proveedor al negarse a respetar las condiciones de compra pactada, actúa de forma negligente en la prestación del servicio contratado causando consecuentemente menoscabo en el consumidor quien por cierto se ve afectado por la adquisición de un producto que constantemente presentó defectos y que ellos no fueron probados como imputables al mismo consumidor, razón por la cual será condenada en los términos contenidos en el artículo 24° de la ley N° 19.496, en especial en atención a los parámetros de profesionalismo esperables por parte del proveedor denunciado y visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15.231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último relativo a la forma de las sentencias en policía local, y 28°, todos de la Ley 18.287; y 3° letra e), 21, 23, 50 A, 50 B, 50C, 58 y 58 bis todos de la Ley 19.496;

Setenta y dos ... 72...

SE DECLARA:

Que se condena a **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. o ABCDIN S.A.** representada en autos por don **Miguel Oyarzún Paredes**, a pagar una multa de **10 unidades tributarias mensuales a beneficio municipal**, equivalente en dinero efectivo a la fecha de pago. Sino pagare la multa impuesta, el infractor deberá cumplir por, vía de sustitución y apremio **15 días de reclusión nocturna**, en el centro penitenciario que corresponda;

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-



Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

