

22

Temuco, diecisiete de octubre de dos mil catorce.

VISTOS:

REGISTRO DE SENTENCIAS
10 NOV. 2014
REGION DE LA ARAUCANIA

Don Marcos Huenchuleo Quilaleo, empleado, domiciliado en calle Francia N°070, de Temuco, interpuso querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Comercial Eccsa S. A. (Ripley), representada por don Nelson Sepúlveda Lagos, ambos con domicilio en Avenida Alemania N°0671, Local 1, de Temuco, que funda en que el 2 de noviembre de 2013, compró en la Multitienda, un Netbook marca Acer V5-131-468, como consta de la boleta N°089.712. Pasado algunos días el producto comenzó a presentar desperfectos en su funcionamiento, tales como fallas del sistema, errores de configuración, entre otros, de manera reiterada, por lo cual concurrió al Servicio al Cliente, donde fue revisado el producto sin encontrar mayor solución, derivándolo al servicio técnico Espex, ingresando por primera vez el día 25 de noviembre de 2013, como consta de la orden de trabajo N°73045. Pasado un mes, aproximadamente fue entregado. Sin embargo, el equipo comenzó a fallar nuevamente, por lo cual tuvo que ser reingresado por segunda vez al servicio técnico, el día 9 de enero de 2014, como consta de la orden de trabajo N°73197, entregándose nuevamente luego de un mes, continuando con problemas de funcionamiento sistemático. Fue ingresado por tercera vez, con fecha 4 de marzo de 2014, como consta en la orden de trabajo N°73447, siendo devuelto después de 20 días y, de nuevo sigue presentando las mismas fallas anteriores.

Agrega que el día 3 de junio de 2014 se acercó nuevamente a la tienda para hacer efectivo el cambio de producto o la devolución del dinero, ya que en el servicio técnico no tuvo ninguna solución, entrevistándose con el jefe del departamento del Servicio de Atención al Cliente, quien le indicó que solamente podía llevarlo al Servicio Técnico, nuevamente³, señalando esto como la única solución, siendo esta respuesta inadmisibile, toda vez que el Netbook estuvo en manos del Servicio Técnico, desde su compra, por estar defectuoso.

Señala que con fecha 4 de junio de 2014, concurrió a Sernac a explicar su situación. Con fecha 10 de junio de 2014 recibe respuesta de la Tienda Ripley, en que se señala que debe llevar el equipo al Servicio Técnico para que sea revisado, sin conocer el historial del producto, que siempre ha estado en el Servicio Técnico.

Invoca en el derecho, los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, por lo que termina solicitando que se acoja su querrela y se condene al máximo de las multas establecidas en la misma ley.

Que, notificado -personalmente- el representante de la querrelada, como consta a fojas 16, la querrelada no compareció a la audiencia de contestación, avenimiento y prueba, ni se ha hecho parte en el proceso.

REGISTRO DE SENTENCIAS
10 NOV. 2014
REGION DE LA ARAUCANIA

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1º) Que, Marcos Huenchuleo Quilaleo ha presentado querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Comercial Eccsa S. A. (Ripley), que funda en que el día 2 de noviembre de 2013, adquirió en la tienda un netbook marca Acer V5-131-468, el cual a los pocos días presentó problemas de funcionamiento, siendo ingresado al Servicio Técnico en tres oportunidades (25 de noviembre de 2013; 9 de enero de 2014 y 4 de marzo de 2014), devolviéndose en cada oportunidad el equipo en un tiempo aproximado de un mes, sin que se hayan solucionado los problemas de funcionamiento reclamado. Por tal razón concurrió a la tienda de la querrellada, para solicitar el cambio de producto o la devolución del dinero, expresándole que correspondía el envío al Servicio Técnico, como única solución, lo que ratifican con fecha 10 de junio de 2014, al responde a un reclamo presentado en Sernac, con fecha 4 del mismo mes y año.

2º) Que, como se ha dicho, la querrellada no ha concurrido a estrados en la oportunidad fijada por resolución del Tribunal ni en ninguna otra etapa del proceso.

3º) Que, para acreditar los hechos de su denuncia, el querellante ha acompañado al proceso la siguiente documentación: 1. Copia de la boleta de compra del producto, Netbook, de fecha 2 de noviembre de 2013, que rola a fojas 1; 2.- Copia de guía de despacho de Kito Bolso Fujitel, contemplado en la boleta de compra; 3.- Tres órdenes de trabajo emitidos por Espex Ingeniería Ltda, referidos a prestación de servicio de Netbook Acer r Aspire V-5, respaldado por la boleta 089.712 de fecha 2-11-2013, por garantía de Ripley, de fechas 25 de noviembre de 2013; 9 de enero de 2014 y 4 de marzo de 2014, y que rolan a fojas 4, 5 y 6, respectivamente; 4.- Formulario emitido por Ripley Portal Temuco, en que e identifica la compra, la boleta y el producto, con timbre de "Uso exclusivo Servicio Técnico Ripley Portal Temuco.", que rola a fojas 7; 5.- Copia del reclamo ante Sernac, que rola a fojas 8 y 6.- Copia de respuesta de Ripley a Sernac, en relación al reclamo del consumidor querellante, rolante a fojas 9 de autos.

Rindió, además testimonial, declarando al efecto don Armando Francisco Alarcón Fernández, quien señala que es colega del denunciante Marcos Huenchuleo, y sabe de los hechos porque en el mes de julio lo acompañó a la Tienda Ripley, ubicada en Prat de Temuco, porque tenía que reclamar por un netbook que había comprado a fines del año pasado, que le había salido con fallas, ya que se apagaba cuando se estaba usando o demoraba mucho en reiniciar, mandándolo de la tienda al Servicio Técnico, ya que no tenían otra solución. Sabe que hasta la fecha no ha tenido solución.

4º) Que, los antecedentes del proceso dan cuenta que el actor efectivamente adquirió en la tienda de la querellada, ubicada en el Portal Temuco, un netbook marca Acer V5-131-468, con fecha 2 de noviembre de 2013, por un valor de \$199.990.-. Asimismo, se encuentra acreditado que dicho producto ingresó al Servicio Técnico en tres oportunidades:

a) La primera el día 25 de noviembre del 2013, es decir el mismo mes en que se adquirió, porque no se conecta a red, cable ni wifi, computador lento se va a negro. Detalle de la reparación, se reemplaza disco duro por sectores dañados, la conexión wifi y vía RJ-45 funcionando correctamente, mencionando posible falla de software.

b) La segunda el día 9 de enero de 2014, porque el equipo no responde al algunas teclas y las aplicaciones no se abren. No existe detalle de la reparación

c) La tercera, el 4 de marzo de 2014, porque equipo se va a negro, pantalla se apaga sola, es el tercer ingreso. Detalle de la reparación, se reemplaza disco duro por sectores dañados y se carga formato.

5º) Que, conforme a los señalados antecedentes se encuentra acreditado en el proceso que el netbook adquirido por el querellante, ha presentado fallas de funcionamientos, ingresado al Servicio Técnico en tres oportunidades, manteniendo las deficiencias, no obstante las reparaciones que se señala se han realizado.. Asimismo, se encuentra acreditado, que solicitado el ejercicio del derecho de garantía por el consumidor, directamente en la tienda, como lo señala el testigo que ha declarado en autos, y formalmente ante un reclamo presentado al Sernac, el proveedor ha negado tal derecho, ya que sólo ofrece que el producto sea llevado al Servicio Técnico, sin considerar el contexto del reclamo, en que se señala el ingreso al Servicio Técnico y la cuarta falla.

6º) Que, el artículo 20 de la ley 19.496 establece 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" letra e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan el bien inepto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá en el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente".

7º) Que, la garantía exigida por el consumidor es la otorgada por el fabricante o la Tienda, que excede el plazo de tres meses que señala el artículo 21, lo que resulta evidente ante el hecho de que se le prestó servicio técnico en marzo de 2014, cuando el plazo de tres meses estaba vencido- Luego, el requerimiento se encuentra dentro de plazo, sin que la querellada haya manifestado uno distinto. Como se trata de garantía ofrecida por el proveedor, el artículo 21

señala que en su ejercicio debe agotarse todas las posibilidades que ofrezca la póliza (la que en todo caso no se ha acompañado por la querellad), norma que, a juicio de este sentenciador, no puede alterar el ejercicio de dicho derecho fuera de los términos que se contempla en el artículo 20, por lo que al haberse producido las situaciones que contempla la letra e) del artículo 20, el actor, quien tiene el derecho de opción, tenía el derecho a que se le cambiara el producto o se le devolviera el dinero, derecho que no ha sido respetado por la querellada, de modo tal que se acogerá la querrela condenando por infracción a esta norma, como se dirá en lo resolutive de la sentencia.

8º) Que, no obsta a la condena que se ha resuelto el hecho de que no se haya invocado dicha disposición como infringida, puesto que por una parte se invoca el artículo 12, encontrándose dentro de las condiciones ofrecidas el derecho de garantía y, por la otra, el juez conforme a que en materia de derecho y administración de justicia rige el principio iura novit curia, esto es, el Juez conoce el Derecho, lo que significa que no importa que la querellante o la denunciante invoquen erradamente el derecho, o la norma legal respectiva, toda vez que es obligación de Tribunal adecuar a los hechos descritos la norma legal respectiva, tanto porque lo dispone la ley 18.287, sobre tramitación ante los Juzgados de Policía Local- artículos 14 y 17- como también en forma subsidiaria el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

9º) Que, en el primer otrosí de su presentación de fojas 10, don Marcos Huenchuleo Quilaqueo, fundado en la querrela de lo principal, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Eccsa S. A., representada por don Nelson Sepúlveda Lagos, solicitando el pago de la suma de \$50.000.- por gastos de locomoción; \$200.000.- por daño moral; y la devolución del dinero pagado o el cambio de producto, con sus intereses, reajustes y costas.

10º) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece como derechos del consumidor el de reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a las disposiciones de esta ley, de modo tal que al haberse resuelto en lo infraccional que ha existido un incumplimiento por parte del proveedor debe este resarcir el daño causado, máxime que en el caso del artículo 20 - derecho de garantía- se contempla expresamente dicho cobro, razón por la cual se acogerá la demanda en la forma que se dirá en lo resolutive de la sentencia, respecto de los daños que se acrediten efectivamente y que sean consecuencia de los hechos que han provocado el daño.

11º) Que, por daño que denomina patrimonial, se demanda la suma \$50.000.- que corresponde a los gastos de locomoción, respecto de los cuales

ninguna prueba se ha rendido en el proceso, por lo que se rechazará la demanda en esta parte.

12º) Que, en cuanto al daño moral la Ley de Protección de Derechos del Consumidor contempla expresamente el pago de este perjuicio, entendiéndose que una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. En este caso, resulta acreditado que el demandante resultó afectado por un hecho de responsabilidad de la demandada, que le ha impedido contar con su netbook que a los pocos días de comprado ya se encontraba con fallas, las que se han mantenido no obstante haber ingresado al Servicio Técnico en tres oportunidades, sin haber obtenido respuesta a su requerimiento, debiendo realizar una serie de diligencias para salvaguardar sus derechos, recurriendo a la propia demandada, al Servicio Nacional del Consumidor, debiendo, por último, recurrir a un requerimiento de carácter judicial, ya que el demandado sin mayores motivaciones ha decidido postergar la solución. En consecuencia, esto obviamente produce pesar, molestia, insatisfacción, frustración, pues habiendo hecho lo correcto se le discrimina. Todo esto para cualquiera persona contemporánea constituye un daño moral. En cuanto a su regulación, como no existen parámetros objetivos, ella queda entregada a la prudencia del sentenciador, por lo que atendida la naturaleza y circunstancias que rodearon el hecho denunciado y las secuelas del mismo, se fija tal daño en la suma de \$100.000.-.

13º) Que, por último demanda la devolución del dinero pagado o la reposición del producto, petición que se accederá en el orden planteado, es decir por la devolución del dinero, pues claramente este derecho están contemplado en el artículo 20, en el caso de que se produzcan alguna de las situaciones que la norma establece, resultando aplicable al caso de autos la letra e) de la citada disposición. Por otra parte, el artículo 50 de la ley 19.496 contempla que el ejercicio de las acciones que contempla la misma ley están destinados, entre otras, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, lo que se logra plenamente con acceder a la petición de la demandante, pues así se obtiene el pleno respeto de su derecho de opción, contemplado en la norma antes dicha. En consecuencia, se accederá a la devolución de la suma de \$199.990.- por el valor pagado, debiendo el demandante restituir previamente el netbook.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 20, 21 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge, la querrela interpuesta por **MARCOS HUENCHULEO QUILALEO** en contra de **COMERCIAL ECCSA S. A.**, representado por don Nelson Sepúlveda Lagos, a la que se le condena como autora de infracción al artículo 20 de la ley 19.496, al pago de una multa de dos unidades tributarias mensuales; **2º)** Que, se acoge, con costas, la

27

demanda civil interpuesta por **MARCOS HUENCHULEO QUILALEO** en contra de **COMERCIAL ECCSA S. A.**, representado por don Nelson Sepúlveda Lagos, a quien se le condena al pago de la suma de \$100.000.- por daño moral y de \$199.990.- por valor pagado por el producto. La suma de \$199.990.- se pagará reajustada en la forma que señala el artículo 27 de la ley 19.496 y con el interés corriente para operaciones reajustables, por el mismo periodo, devengando la suma de \$100.000.- por daño moral intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la sentencia quede ejecutoriada. **3º)** Que, la demandada, previo pago a través del Tribunal, tendrá derecho a que el actora devuelva el netbook, quien tendrá derecho a retirar la suma que debe consignarse una vez que se haya producido la entrega.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol 42.288-K .Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don **GABRIEL MONTOYA LEON**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original y que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

Temuco, 07 de Noviembre del 2014.-

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal line, positioned above the printed name.

IVAN LABRIN RIOS

SECRETARIO(S)