

41/ Cuarenta y uno

Puente Alto, primero de Diciembre de dos mil dieciséis.

Vistos y teniendo presente:

1º) Que a fojas 1 **SAMUEL ARMANDO MIGUEL RAMOS REYES**, empleado, domiciliado en Onofre Jarpa 9867, La Reina, c. de i. 6.558.365-8, formuló, ante Carabineros de la 20ª Comisaría de Puente Alto, una denuncia que ratificó a fojas 3, en contra de la "Tienda Hites", que resulta ser la sociedad **COMERCIALIZADORA S. A., R. U. T. 81.675.600-6**, representada por **Ricardo Brender Zwick**, ingeniero comercial, c. de i. 6.557.133-1, ambos con domicilio en Moneda 970, piso 4, Santiago, según consta en el documento agregado a fojas 5 y 6, fundada en que el día 1º de Diciembre de 2014 compró a la denunciada, en su tienda de Concha y Toro 175, Puente Alto, un celular marca Samsung, modelo Galaxy GT-19060 L, Gran Neo, color negro, por el que pagó una determinada suma de dinero por una garantía por dos años. Que en el mes de Agosto de 2015 el teléfono comenzó a fallar hasta que en Noviembre del mismo año lo llevó al servicio técnico de la marca, ubicado de la comuna de La Florida, donde se le informó que se le debían cambiar dos elementos para que funcionara como se debe. Que al reclamar, conforme a la garantía, en la tienda de la denunciada en un primer momento se le argumentó que la garantía estaba vencida, pero que al hacer notar que él había contratado una garantía extendida, le sugirieron llevarlo al servicio técnico con el que ellos trabajan, ubicado en Avenida Perú 1408, comuna de Recoleta, lugar en que le señalaron que no podían reparar el producto por no operaban con la garantía extendida;

2º) Que a fojas 7 rola una presentación de la denunciada quien, a través de su apoderado judicial, señala que, no obstante ser protocolo estricto de la tienda llevar registro de todos los reclamos y consultas presentados por los clientes, independientemente del mérito, no se tiene registro en el sentido que el denunciante se haya acercado a la tienda a presentar reclamos o hacer consultas relativas a la garantía extendida aludida en su denuncia. Hace presente la forma de proceder de los contratantes de ese tipo de garantía que quieran hacerla efectiva, agregando finalmente que no ha incumplido las normas de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

3º) Que según consta del documento agregado a fojas 10, acompañado por el denunciante en el comparendo celebrado a fojas 13, en rebeldía de la parte denunciada, efectivamente en Diciembre de 2015 el servicio técnico de la marca le informó, a su requerimiento, la veracidad de la falla que presentaba el teléfono y cual era la forma de solucionarlo, informe que se emitió, a expresa solicitud del cliente, "para ser presentado a la tienda";

4º) Que a fojas 15, citado el representante de la denunciada, como medida para

mejor resolver, compareció su apoderado judicial explicitando que la compra hecha por el denunciante fue con "garantía extendida", que es efectivo que el actor llamó al teléfono que señala la póliza y que en la compañía de seguros con quien la denunciada contrata los servicios de garantía extendida, le informaron que el cliente tomó contacto con ellos, pero no habría concurrido al servicio técnico. Ante esta nueva declaración, se fijó una nueva audiencia de comparendo, la que se llevó a cabo a fojas 19 y 20 con asistencia de ambas partes;

5º) Que según consta del documento acompañado por la denunciada, agregado a fojas 16, el 11 de Febrero de 2016 una funcionaria de la compañía de seguros se habría comunicado con el denunciante señalándole un camino para enviar el producto al servicio técnico "Anugo", ubicado de Avenida Perú 1408, Recoleta, comunicación que sería la que se transcribe en el acta de fojas 22 y 23;

6º) Que al intentar obtener una versión del representante del Servicio técnico "Anugo", ello no fue posible pues, según consta de las citaciones agregadas a fojas 38 y 39, el inmueble en que habría funcionado el supuesto servicio técnico está deshabitado;

7º) Que de los antecedentes relacionados se concluye que es efectivo lo siguiente: 1) que el denunciante compró a la denunciada un teléfono celular amparado con una garantía extendida; 2) que el teléfono presentó fallas dentro del período de vigencia de la garantía; 3) que el consumidor intentó hacer uso de la garantía extendida, sin que sea posible determinar cual de las opciones que señala el artículo 20 de la Ley 19.496 eligió; y 4) que el proveedor dilató innecesariamente el que el consumidor pudiese usar el producto, como legítimamente le correspondía.

Con respecto a lo señalado en el punto 3 precedente, cabe dejar constancia de lo siguiente: si la intención del consumidor fue la reparación gratuita del bien, la conducta del proveedor fue manifiestamente burocrática o negligente, pues no correspondía derivar al consumidor a la compañía de seguros con la que el proveedor mantiene vínculos comerciales, derivación que aparece patente de la conversación transcrita en el acta de fojas 23 y 24. Lo propio habría sido recibir el producto a reparar y asumir el proveedor el costo de dicha reparación con cargo a la póliza, pero no obligar al consumidor diligente a un peregrinaje inaceptable, dadas las características de la garantía contratada.

Por otro lado, si la opción fue la reposición del producto fallado o la devolución de la cantidad pagada, tampoco es aceptable dilatar innecesariamente el trámite, en circunstancias que existía un contundente informe técnico de la marca, cual es el agregado a fojas 10;

8º) Que así las cosas, no cabe sino concluir que la sociedad denunciada, como

vendedora, infringió la norma del inciso sexto del artículo 21 de la Ley 19.496, que le obliga a responder al ejercicio de los derechos a los que se refieren los artículos 19 y 20, en el mismo local en que se efectuó la venta, perjudicando al denunciante, como consumidor y, en consecuencia, corresponde acoger la denuncia referida en el considerando primero de esta sentencia;

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287, y 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, se declara:

Que se acoge la denuncia de fojas 1 y se condena a la sociedad **COMERCIALIZADORA S. A., R. U. T. 81.675.600-6**, a pagar una multa en dinero equivalente a 30 (treinta) unidades tributarias mensuales, al valor que dicha unidad tenga a la fecha del pago efectivo, dentro de 5º día y bajo apercibimiento de someter a su representante a reclusión nocturna por el plazo legal correspondiente, por vía de sustitución y apremio, como autora de la infracción referida en el considerando octavo de esta sentencia.

REGISTRESE.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Ejecutoriado que sea este fallo, remítase copia autorizada de él al SERNAC.

Rol 532.329-5.

Dictada por don José Miguel Verdugo Gajardo, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

CERTIFICO: Que esta sentencia definitiva es copia fiel de su original que he tenido a la vista y se encuentra ejecutorizado.

Puente Alto, 24-03-11

EL SECRETARIO

