



Providencia, a treinta de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas uno y siguientes, por **RENATO SALVADOR ABURTO BAEZA**, ingeniero, domiciliado en Dublé Almeyda 5455, Ñuñoa, en contra de **DELL COMPUTER CHILE**, empresa del giro servicios integrales de informática, representada por Mauricio Chacón Lolas, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Ricardo Lyon 222, oficina 1101, Providencia, por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el 10 de julio de 2012, adquirió un computador del tipo notebook marca Dell, modelo XPS 1502x, para uso doméstico, transcurrido más o menos un año el equipo evidenció un funcionamiento extremadamente erróneo, ya que se sobrecalentaba y dejaba de funcionar, se puso en contacto con el servicio técnico de Dell Chile, quienes realizaron una prueba remota, emitiendo un diagnóstico y una cotización para su reparación, luego de pagar el servicio con una transferencia bancaria, un técnico fue a su domicilio y cambió la fuente de poder y el ventilador; pero, al día siguiente, el equipo presentó la misma falla, por lo que personalmente concurrió a hablar con el gerente de ventas de Dell, derivándolo a otro servicio técnico de la marca Dell, llevó el equipo al servicio técnico SILL, quienes nuevamente le entregan el equipo con un funcionamiento deficiente, no pudiendo utilizar el computador.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas uno y siguientes, por **RENATO SALVADOR ABURTO BAEZA** en contra de **DELL COMPUTER CHILE**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos denunciados, los que da por reproducidos. Solicita que se le indemnice el daño material que se encuentra representado por el menoscabo que le ha significado la no reparación de su computador, cuyo valor comercial es aproximadamente \$800.000.-, pide además que se le indemnice el daño moral sufrido, por el desasosiego, múltiples molestias y pérdida de tiempo, no logrando solución directamente

con la denunciada, lo que avalúa en la suma de \$1.000.000.-, más reajustes, intereses y costas.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta de las actas que rolan a fojas 29 y 103 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Dell Computer de Chile Limitada interpone excepción de prescripción en lo principal de la presentación de fojas 22 y siguientes. El equipo fue entregado al adquiriente el día 4 de junio de 2012, y se emitió la factura el 10 de julio de 2012, falló, según el propio consumidor, transcurrido más o menos un año, luego fue llevado a un servicio técnico que no pertenece a Dell, por lo que el equipo se encontraba fuera de toda garantía, legal o convencional respecto de Dell, a la fecha de los hechos denunciados.

A fojas 32 y siguientes, la parte de Dell Computer Chile Ltda. contesta las acciones deducidas en su contra. Niega los hechos en que se funda la denuncia y señala que en el mes de diciembre de 2013, esto es, un año y dos meses después de vencido el plazo de tres meses de la garantía legal, el Sr. Aburto hizo uso del soporte telefónico gratuito, otorgado por personal especializado para los clientes Dell, que opera incluso después de vencida la garantía legal, pero sólo como orientación a los clientes para el uso apropiado del equipo y auto-revisión o corrección de determinados procesos, subraya que este soporte telefónico no es un servicio técnico otorgado por Dell. En esa ocasión el denunciante indicó que el equipo alzaba su temperatura y se congelaba la imagen cuando ejecutaba programas de juegos, no quedando conforme con este soporte telefónico, requirió que su equipo fuera revisado en forma presencial por un servicio técnico; para tal efecto se comunicó con personal de Dell en Chile, informándosele que su equipo se encontraba fuera de garantía y que cualquier reparación debía ser efectuada a cuenta y riesgo del cliente, en un servicio técnico de su elección, a su propio costo, puesto que Dell no presta esos servicios fuera de garantía, hecho que no ha sido discutido por el actor, puesto que reconoce que llevó su equipo a SILL, empresa externa e independiente. Sin perjuicio de lo anterior, según información que dispone, en febrero de 2014, el Servicio Técnico SILL reparó correctamente el equipo,

se efectuó una mantención correctiva interna y luego de probado por tres días en actividades de carga pesada, se verificó que el equipo no presentó errores. Alega que no ha existido negligencia alguna por parte de Dell, que el servicio fue prestado por SILL, donde se verificaron supuestamente los defectos de reparación, por lo que la presente acción adolece de una clara falta de legitimación pasiva.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 105 y siguientes y 116 y siguientes.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

Sobre la excepción de prescripción:

1.- Que la parte de Dell Computer Chile Ltda. alega la prescripción atendido que el computador se vendió con una garantía de un año y a la fecha de interposición de la denuncia el equipo estaba fuera de garantía.

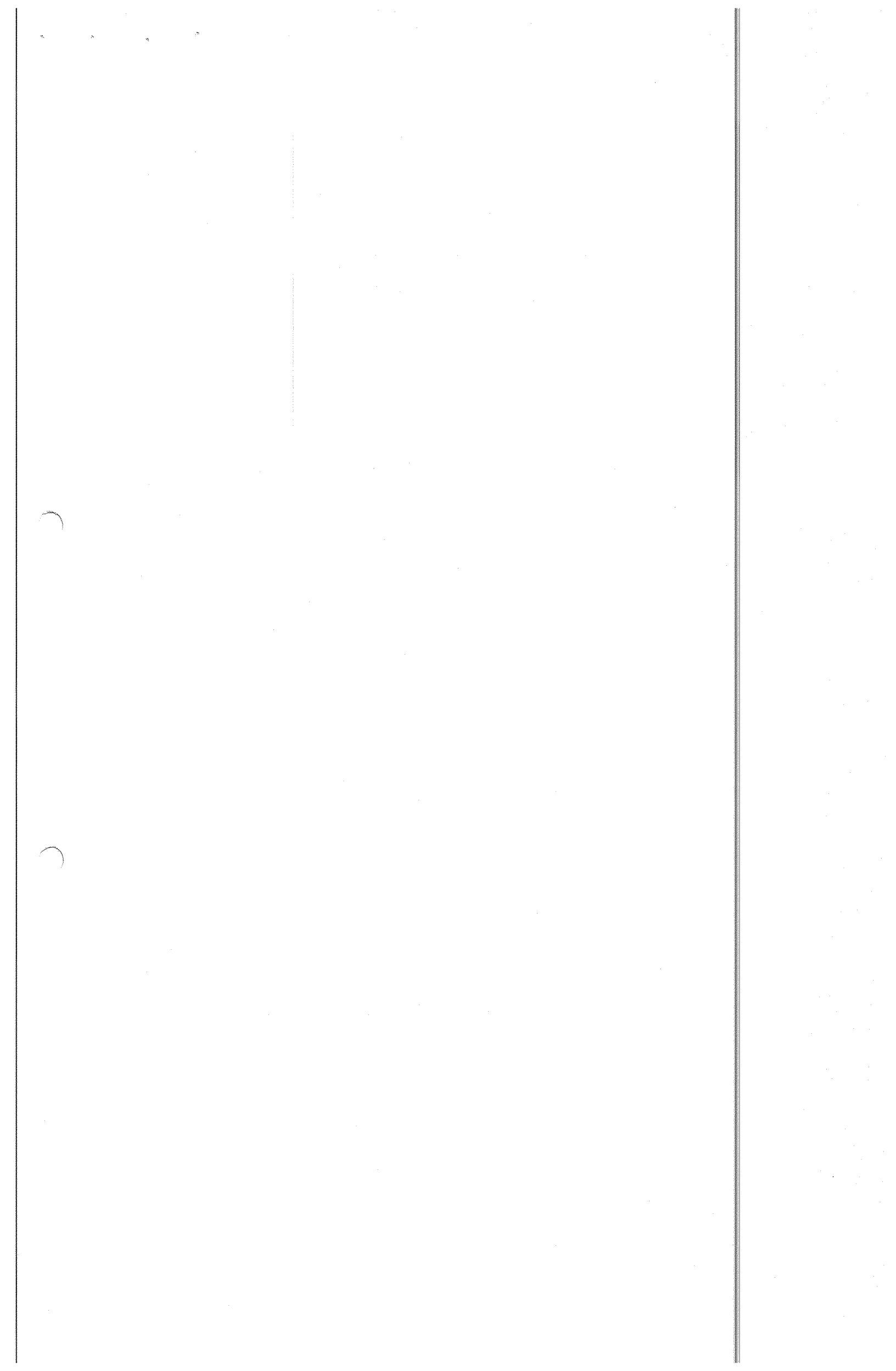
2.- Que, la parte denunciante y demandante de autos no invoca la garantía del producto, sino que alega que el servicio técnico de la marca prestó un mal servicio.

3.- Que, de acuerdo a la factura N°0319416, de la empresa Dell, los repuestos fueron encargados el 14/11/2013, y según la factura N°005562, emitida por Fernando Javier Leiva Abarca, se prestó el "servicio técnico Dell", el 20/11/2013 (fojas 45 y 43). La denuncia se presentó el 28 de abril de 2014; es decir, dentro de los seis meses que señala el artículo 26 de la Ley 19.496, por lo que en definitiva se rechazará la excepción de prescripción.

En materia infraccional:

4.- Que, como se ha visto, la denunciante alega que Dell prestó un mal servicio técnico. Dell, por su parte, señala no dar servicio técnico alguno una vez vencida la garantía, situación en que se encontraba el computador portátil, pero sí reconoce haber prestado un soporte telefónico.

5.- Que como consecuencia de este soporte telefónico, que según Dell es una orientación a los clientes para el uso apropiado del equipo y auto-revisión o corrección de determinados procesos, se determinó cambiar algunas partes del equipo, debiendo ser compradas por el consumidor, según consta de la factura emitida por Dell de fojas 45, e instaladas por personal autorizado. (fojas 43)



6.- Que, en su contestación la denunciada omite referirse a este punto, solo se refiere a la segunda oportunidad en que el equipo es reparado por un servicio técnico autorizado, cuyo nombre es SILL.

7.- Que, luego del reemplazo de ciertas piezas del equipo, lo que ocurrió en el mes de noviembre de 2013, el computador vuelve a fallar, es por ello que el denunciante lo lleva al servicio técnico SILL, recomendado por la denunciada.

8.- Que, atendido lo antes expuesto, este Tribunal estima que aunque Dell niegue haber prestado un servicio técnico, en la práctica ello sí ocurrió, porque de su soporte telefónico surgió en ese momento la necesidad de cambiar algunas piezas, las que en definitiva no solucionaron el problema con el computador, por lo que este Tribunal estima que hubo un mala prestación de servicio de parte de la denunciada, infracción sancionada en el artículo 23 de la Ley 19.496.

En materia civil:

9.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando precedente a Dell Computer Chile Limitada, en cuanto ocasionó perjuicios a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10.- Que, la parte demandante solicita como daño emergente el valor del computador nuevo. Que atendido que el computador es del año 2012, que se desconoce el trato y uso que se le dio, aspectos determinantes en la vida útil de un portátil, y que además no se tuvo a la vista el notebook, esta sentenciadora estima improcedente otorgar como indemnización el monto solicitado, debiendo reducirse éste a los valores pagados por concepto de reparación.

11.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de esta sentenciadora, no se ha rendido prueba para acreditar que la parte demandante sufrió perjuicios de orden moral por la conducta desplegada por la demandada, por consiguiente no se otorgará resarcimiento por este concepto.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; 3 e), 23, 24, 27 y 50 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se rechaza la excepción de prescripción interpuesta en lo principal de fojas 22.

B. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas uno y siguientes, y se condena a **DELL COMPUTER CHILE LIMITADA**, antes individualizada, a pagar una multa de 5 U.T.M. (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

C. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas uno y siguientes, por **RENATO SALVADOR ABURTO BAEZA** en contra de **DELL COMPUTER CHILE LIMITADA**, sólo en cuanto se condena a esta última a pagar al demandante la suma de \$99.121.- (Noventa y nueve mil ciento veintiún pesos) por concepto de daño emergente, con costas.

D. Que la suma anterior debe ser reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de noviembre de 2013 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva. Sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°18.692-3-2014

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen**.



CERTIFICO: Que, en contra de la sentencia de fojas 126 y siguientes de fecha 30 de marzo de 2015, no existe ningún recurso pendiente en su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido, encontrándose ejecutoriada dicha sentencia. Providencia, a 03 de septiembre de 2015.


MARIA ISABEL BRANDI WALSEN
SECRETARIA TITULAR

