

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, veinticuatro de agosto del año dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

- 1.- Que, se ha incoado causa rol 131.128-O a partir del parte policial N° 3890 de fs 1 y siguientes que da cuenta de infracción a la Ley N° 19.496. El parte policial menciona que se presentó ante Carabineros el ciudadano don **PEDRO ELIAS CASTILLO ROZAS**, c.n.i 10.595.083-7, domiciliado en Puerto Cisnes N° 01315, Temuco, dando cuenta de los problemas que tuvo con la compra de un teléfono marca Samsung adquirido en la tienda comercial HITES, ubicada en calle Manuel Montt N° 965, Temuco. Hace presente el parte que personal policial se entrevistó con la supervisora de servicio al cliente de la mencionada tienda, quién manifestó que por políticas internas de la empresa no se podía hacer cambio del equipo ni la devolución del dinero.
- 2.- Que, a fs 4 presta declaración don **PEDRO ELIAS CASTILLO ROZAS**, ya individualizado, quién ratifica la denuncia efectuada ante carabineros. El día 30 de agosto 2016 compro un celular nuevo, Samsung Galaxy G1 en el local de la querellada, pagó \$ 69.990, cargó el equipo y comenzó con problemas, no se conectaba a internet, es de doble chips, tenía problemas para llamar, no cargaba las páginas y básicamente se pegaba el teléfono y no funcionaba. Con fecha 6 de septiembre fue a la tienda a presentar su reclamo, lo enviaron al servicio técnico ubicado frente al Hospital, a fin de que emitieran un informe, lo que no se realizó. Vuelve en varias ocasiones a la tienda y siempre le daban excusa, por lo que decidió hacer la correspondiente denuncia.
- 3.- Que, 6 y 7 SERNAC en virtud de lo dispuesto en el art 58 inc 3 de la ley 19496 y a solicitud del consumidor se hace parte en la causa.
- 4.- Que, a fs 17 y siguientes **PEDRO ELIAS CASTILLO ROZAS**, ya individualizado, deduce denuncia infraccional en contra de la empresa **COMERCIALIZADORA S.A.**, también conocida como **TIENDA HITES** representada por doña Sandra Silva Sáez, o quién la subrogue o represente, ambos con domicilio en calle Manuel Montt N° 965, Temuco. Refiere haber comprado con fecha 30 de agosto 2016 un celular Galaxy, el que tuvo un costo de \$ 69.990. Al llegar a su casa lo encendió y procedió a la carga inicial, era extremadamente lento, no funcionaba de manera adecuada, se pegaba en páginas, lo que el apreció extraño. Con fecha 6 de septiembre 2016 acudió a la tienda, lo envían al servicio técnico frente al Hospital a fin de que se verificara el origen de la falla, no le recibieron el teléfono, argumentando que era la empresa Hites la que debía enviar el producto., por lo que el día 8 regresa a Hites, deja el celular para una evaluación técnica, le dan un recibo con el número de folio 0560011779, sin embargo no le daban ninguna respuesta, a pesar del transcurso de los días. Recurre a Sernac y en esa etapa de mediación la querellada señala que el producto se encuentra actualizado y operativo, pero él jamás solicitó la reparación de producto, lo que solicitó fue el cambio. Posteriormente y al no obtener respuesta favorable hace la denuncia ante Carabineros. Señala que la querellada ha cometido infracción al art 3 letra b), 21 y 23 de la ley 19496., transcribe y analiza cada una de las disposiciones legales citadas. Solicita se apliquen a la empresa denunciada

da el máximo e las sanciones contempladas en la ley, con costas. A fs 27 constan las notificaciones legales.

5.- Que, a fs 28 y siguientes se realiza la audiencia de comparendo en rebeldía de la parte denunciante y demandante. Sernac ratifica su presentación de fs 6 y 7, en todas sus partes, con costas. La parte denunciada contesta mediante minuta que se agrega a estos autos. En su contestación interpone las excepciones de falta de capacidad del demandante, o de personería o representación legal del que comparece a su nombre, de ineptitud del libelo por razón de falta de algún requisito legal en el modo de proponer la demanda. Ambas excepciones fueron resueltas en la audiencia de comparendo. Al contestar la denuncia infraccional, expresa negar que los hechos hayan ocurrido en la forma que se señalan en la denuncia materia de autos, por lo que corresponderá a la denunciante acreditar la responsabilidad que se le imputa a su representada. Alega la falta de legitimidad activa respecto del actor, ya que el titular de la tarjeta Hites con que se financió la compra es don Luis Carrasco. Alega además la excepción del contrato cumplido, ya que no se ha infringido el art 23 de la ley 19496, como lo sostiene la actora, por cuanto después de ingresado el equipo al servicio técnico este está operativo.

6.-Que, Sernac rinde prueba documental ratificando los documentos rolantes afs 1, a 1 y 8 a 17 y acompaña en la audiencia los documentos que menciona a fs 29. Por su parte la denunciada ratifica los documentos acompañados en el tercer otrosí de su minuta de contestación

7.- Que, examinados los antecedentes aportados por la querellante, de conformidad con el Art. 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, que sea la causa principal y directa de la acción impetrada en autos; de consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirído, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley. En consecuencia no se acogerá la denuncia interpuesta en estos autos.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

8.- Que, a fs 24 y siguientes de autos don **PEDRO ELIAS CASTILLO ROZAS**, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIALIZADORA S.A.**, también conocida como **TIENDA HITES** representada por doña Sandra Silva Sáez, o quién la subrogue o represente, ambos con domicilio en calle Manuel Montt N° 965, Temuco. Los hechos en los cuales funda su accionar son los mismos expuesto en la parte infraccional. Acciona demandando la suma de \$ 269.990 por concepto de daño emergente y \$ 500.000 daño moral, más intereses, reajustes y costas.

9.- Que, no habiéndose establecido en autos la responsabilidad infraccional de la querellada, el Tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en estos autos.

Y VISTOS: Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3, letra D y E, 23, 24, 16, 50 letras A y B, y demás pertinentes de la Ley

Nº 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley Nº 18.287 se declara: **1.- Que se rechaza**, la denuncia infraccional interpuesta en estos autos en contra de del proveedor **COMERCIALIZADORA S.A.**, también conocida como **TIENDA HITES** representada por doña Sandra Silva Sáez, o quién la subrogue o represente, ambos con domicilio en calle Manuel Montt Nº 965, Temuco, ello conforme a lo expresado en el considerando séptimo de este fallo. **2.- Que no ha lugar**, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **COMERCIALIZADORA S.A.**, también conocida como **TIENDA HITES** representada por doña Sandra Silva Sáez, o quién la subrogue o represente, ambos con domicilio en calle Manuel Montt Nº 965, Temuco, conforme a lo expresado en el considerando noveno de esta sentencia. **3.-** Que no se condena en costas por considerar que tuvo motivos plausibles para litigar.

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley Nº 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL Nº 131.128**

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**



111

[Faint, illegible text covering the majority of the page, possibly bleed-through from the reverse side.]

