



Del Rol N° 64.370-2014.-

Coyhaique, a veinte de febrero de dos mil quince.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 23 y siguientes, comparece don SERGIO TILLERIA TILLERIA, Director Regional de Aysén (S) del Servicio Nacional del Consumidor, formulando denuncia infraccional en contra de DISTRIBUIDOR A DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. o ABCDIN, RUT 82.982.300-4, representada para estos efectos por don MIGUEL OYARZÚN, ignora cédula de identidad y profesión; ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 380 de esta ciudad de Coyhaique, por infracción a los artículos 12, 20,21 y 23, todos de la ley 19.496. La denuncia se funda en el reclamo presentado ante dicho Servicio con fecha 12 de agosto de 2014 por doña LORENA ALAMOS ANTOLIN, C.I. n° 13.043.554-8, chilena, domiciliada en Calle Cerro Sombrero N° 1893 de Coyhaique; quien en dicha sede administrativa expone que como consumidora vio vulnerados sus derechos referidos al exigir la denominada “garantía extendida de cambio”. Agrega el servicio denunciante que la consumidora reclamante adquirió con fecha 10 de agosto de 2014 un aparato electrónico tipo “Tablet” en la suma de \$39.990, más una garantía extendida por la suma de \$7.990; así y luego de intentar encender el aparato electrónico éste no lo hizo, razón por la que posteriormente la consumidora denunciante concurrió ante el proveedor denunciado para cambiar el aparato originalmente adquirido; a lo cual el proveedor accedió a conformidad de la



REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

consumidora por otra de distinta marca y de un valor mayor a la original y que igualmente fue adquirido con la denominada "garantía extendida"; producto que sin ser revisado fue llevado por la consumidora; aparato este último que igualmente resultó defectuoso y que ante el requerimiento de la señora Álamos Antolín, el proveedor se negó a cambiar por encontrarse roto el segundo de los aparatos; razón por lo cual, previa citas legales, el Servicio Nacional del Consumidor solicita se imponga el máximo de las multas al proveedor denunciado;

Que pese a haberse fijado comparendo de oficio, no se interpusieron acciones civiles;

Que en el escrito de fojas 39 y siguientes comparece doña Claudia Araneda Fuentes, abogada en representación del proveedor denunciado; contestando la denuncia conocida en autos; defensa que en lo pertinente se centra en controvertir la calidad de legitimado pasivo de su representado ya que el denunciado no tendría vinculación contractual con la consumidora denunciante; puesto que quien adquirió el producto fue un tercero y en subsidio alega la inexistencia de responsabilidad infraccional por no existir infracción a la normativa de protección de derechos del consumidor; ya que la rotura del producto adquirido se debió a una mala manipulación del mismo, razón por la cual no procedería la obligación del proveedor a cumplir lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la ley 19.496;

Que a fojas 53 se declaró cerrado el procedimiento y se trajeron estos autos para resolver y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la denuncia se funda en lo esencial en el actuar negligente en calidad de proveedor del denunciado, ello por cuanto habría incumplido la garantía convencional adquirida por quien se reputa ser consumidora del aparato electrónico tipo "Tablet"; al negarse al recambio del mismo por haberse presentado con una rotura en el referido producto; el que a su vez no habría sido revisado previo a la entrega material del producto a la señora Lorena Álamos Antolín;

SEGUNDO: Que en primer lugar ya tendido a las defensas de fondo realizadas por la denunciada en su escrito de fojas 39 y siguientes; cabe analizar la efectividad de carecer de éste de la legitimación pasiva necesaria para la traba de la Litis que se conoce en autos. Al respecto si bien en principio existen antecedentes que dan cuenta de que la compra la habría realizado un tercero, en específico don Jorge Enrique Toledo Barrera, conforme se extrae de la copia de boleta N° 77983630 de fojas 19 y que se reitera a fojas 48; y en tal caso sería este quien revistiría la calidad de consumidor para todos los efectos legales y, para el caso de autos, procesales; lo cierto es que en misiva remitida por la empresa denunciada a fojas 21, se le reconoce a la señora Lorena Álamos Antolín la calidad de consumidora, como asimismo el hecho de haber adquirido el producto que primitivamente habría adolecido de desperfectos, lo que sumado a las estipulaciones contenidas en la garantía convencional otorgada



por el proveedor, cuyo contenido consta de la documental de fojas 5 y siguientes, logra extraerse de que, independiente de quien adquiera el producto; este junto a la garantía aludida, son transferibles a terceros; lo que lleva a concluir que efectivamente quien actúa como consumidor en autos, es realmente quien ha adquirido materialmente el producto; razón por la cual resulta desestimada tal alegación de la denunciada en autos;

SEGUNDO: Que, en cuanto al fondo del caso sublite; si bien ha quedado acreditado en autos que la señora Álamos Antolín adquirió un primer producto de la proveedora con garantía extendida, el que por un desperfecto fue cambiado por un segundo producto, el que, una vez adquirido por la consumidora también se le agregó la denominada "garantía extendida" lo cierto es que no logra advertirse una vulneración a la normativa del consumidor por parte de la proveedora; puesto que en lo que respecta a la garantía convencional resguardada por las disposiciones contenidas en los artículos 19 y 20 de ley N° 19.496, ellos no logran configurarse como infraccionadas por cuanto es la misma garantía convencional la que excluye entre otros, conforme fluye de fojas 8 y siguientes, los daños provocados en el transporte del producto garantizado o por descuido o mal uso del producto;

TERCERO: Que no es óbice para la conclusión anterior, el hecho que imputa el servicio denunciante al proveedor, en orden a que el vendedor dependiente de la empresa denunciada, no haya revisado el producto antes de entregarlo, puesto que, conforme establece el artículo 3 letra B) de la ley 19.496; es deber del consumidor informarse responsablemente

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; Autoriza la Secretaria Subrogante, señora Verónica Rubilar Sobarzo.-



respecto del producto o servicio que se va adquirir; y que, conforme a los fundamentos fácticos de la denuncia, se concluye que la consumidora la momento de adquirir el producto que se reputa defectuoso, estaba en conocimiento de que se trataba de un producto en exhibición, es decir en uso, y que a raíz de ello podría haber tenido un desgaste que pudiere acarrear el mal funcionamiento del mismo, o como en el caso de autos la rotura del producto que hoy se le imputa a ella como causante;

CUARTO: Que al efecto, la disposición citada en el basamento que precede mantiene una doble faz: cual es la de ser no solo una obligación para el consumidor sino también un derecho; el que no podría haber sido coartado por el proveedor si el consumidor hubiere exigido de forma diligente la revisión del producto antes de sacarlo de la esfera de resguardo del denunciado proveedor; razones que llevan a concluir en la inexistencia de la infracción denunciada y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287; artículos 3, 23, 58 todos de la ley 19.496;

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia infraccional contenida en lo principal del escrito de fojas 23 y siguientes; absolviéndose por consiguiente a la denunciada empresa **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.** ya individualizada

en autos;

