

Providencia, a diez de octubre de dos mil catorce

**VISTOS**

La denuncia infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 1 por **ANSELMO ENRIQUE PINTO VILO**, obrero, domiciliado en Sucre 1053, Antofagasta, contra **MÁS AUDIO S.A.**, representada por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignora, con domicilio en Av. 11 de Septiembre 1881, oficina 1213, Providencia, por haber incurrido en infracción a disposiciones de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que indica y por los hechos que señala.

Expone que el día 3 de julio de 2013 compró en **MÁS AUDIO S.A** unos audífonos para ambos oídos, los que tenían una garantía de tres años. Que transcurrido alrededor de ocho meses, los audífonos comenzaron a tener problemas de eficiencia, por lo cual con fecha 21 de febrero de 2014 se dirigió a las oficinas de la denunciada con el fin de hacer efectiva la garantía del producto, la que fue rechazada, bajo la argumentación de que el audífono defectuoso presentaba problemas de humedad, viéndose obligado a cancelar por la reparación de éste la suma de \$30.000 mil pesos.

Agrega que con posterioridad presentó el correspondiente reclamo ante el SERNAC, obteniendo como respuesta de este último, que habiéndose realizado todas las diligencias de mediación con la empresa denunciada, no se obtuvieron resultados positivos.

Enuncia las disposiciones que **MÁS AUDIO S.A.** ha infringido, artículos 3 letra e), 20 letra c) y 21 inciso 1º de la ley 19.496, solicitando condenar a la denunciada al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1, por **ANSELMO ENRIQUE PINTO VILO**, contra **MÁS AUDIO S.A.**, ambos antes individualizados, solicitando que por los hechos denunciados, se le condene por concepto de daño emergente, al pago de \$825.000 (ochocientos veinticinco mil pesos) correspondiente al valor de los audífonos, \$30.000 (treinta mil pesos) por concepto de



reparación, y \$200.000 (doscientos mil pesos) por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

**EN LO INFRAACCIONAL:**

1.- Que la parte denunciante acompañó entre otros, los siguientes documentos:

- Fotocopia simple del reclamo presentado ante el SERNAC con fecha 11 de marzo de 2014, en el cual expresa que el día 3 de julio de 2013 compró unos audífonos a la empresa Advanced Bionics, con una garantía de tres años, la que no fue respetada, cobrándosele la suma de \$30.000, con ocasión del desperfecto de uno de los aparatos auditivos, que rola a fojas 6.

- Orden de trabajo de fecha 21 de febrero de 2014 emitida por Más Audio a nombre de Anselmo Pinto y Boleta N° 2199 extendida por la referida empresa a nombre de éste último, el día 11 de marzo del mismo año por la suma de \$30.000 (treinta mil pesos), por concepto de reparación de audífono intracanal, rolante a fojas 10 y 11.

- Boleta de Ventas y Servicios N° 001775 emitida por MÁS AUDIO S.A. a nombre del denunciante de fecha 25 de julio de 2013 por un monto total de \$796.000 (setecientos noventa y seis mil pesos) correspondiente a la compra de dos audífonos intracanales siemens digitales, con timbre de Fonasa, que rola a fojas 12.

2.- Que a fojas 23 rola Garantía Más Audio, donde se indican las condiciones de garantía para la mantención y reparación de los audífonos ofrecidos por la empresa denunciada, en la cual Más Audio S.A. otorga una garantía extendida sin costo adicional de dos años por desperfectos que se atribuyan a fallas de fabricación, señalándose los casos en los cuales no opera la mencionada cobertura, como someter el audífono a altas temperaturas, mojar el audífono de cualquier forma, entre otros.

3.- Que el comparendo de contestación y prueba se realizó a fojas 24 y siguiente con la asistencia de Anselmo Pinto, y Reynaldo Espinosa Ihnen, en representación de Más Audio S.A.



En dicho acto, la parte denunciante y demandante ratifica las acciones deducidas en autos. La denunciada, Más Audio S.A., señala que la garantía otorgada por la referida empresa es de dos años por desperfectos de fábrica, excluyéndose una serie de desperfectos que no son de fábrica, como ocurre en el caso de autos, toda vez que el audífono adquirido por Anselmo Pinto fue revisado en un laboratorio, encontrándose en éste daños de humedad.

4.- Que atendido el mérito de autos, el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que sin perjuicio de las imprecisiones cometidas por el denunciante tanto en su presentación de fojas 1 como en el reclamo deducido ante el Sernac, en cuanto a la fecha, lugar y plazo de garantía de los aparatos auditivos adquiridos por él, lo cierto es que no se puede desconocer que con fecha 25 de julio de 2013 Anselmo Pinto compró en Más Audio S.A., dos audífonos cancelando la suma de \$796.000 (setecientos noventa y seis mil pesos).
- Que de acuerdo al documento rolante a fojas 23, esto es, Condiciones de la Garantía ofrecida por Más Audio S.A., los audífonos en cuestión tenían una garantía de dos años por desperfectos atribuibles a fallas de fabricación.
- Que transcurridos alrededor de siete de meses desde la adquisición de los audífonos, uno de éstos presentó problemas, derivándose el aparato dañado al servicio técnico de la denunciada el 21 de febrero de 2014, por cuya reparación se cobró al actor la suma de \$30.000, monto cancelado el día 11 de marzo de 2014, según consta de la boleta agregada a fojas 10, antes citada en el considerando primero.
- Que la denunciada se limitó a señalar en la audiencia de fojas 24, que la razón por la cual no operó la garantía en el caso de autos, se debió a que el audífono dañado perteneciente al actor, presentaba signos de humedad, lo que no correspondía a un daño de fábrica, sin acompañar documento alguno que acreditase dicho diagnóstico.

5.- Que por todo lo anterior, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes aportados por las partes, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que Más Audio S.A. no respetó el



derecho de garantía de dos años que le asistía al consumidor, cobrándole por la reparación del artículo amparado por la referida garantía, infringiendo lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 1 y siguientes.

#### **EN LO CIVIL**

6.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Más Audio S.A., da origen a la indemnización de perjuicios a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil y 12 y 50 inciso 1 y 2 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

7.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en la presentación de fojas 1 y siguientes a saber:

7.1.- El demandante solicitó en su acción civil por concepto de daño emergente, la suma de \$825.000 (ochocientos veinticinco mil pesos) equivalente al valor de dos audífonos, y \$30.000 (treinta mil pesos) por el costo de reparación de uno de ellos, expresando que éste se mantiene defectuoso.

En primer término corresponde señalar que ha quedado establecido en autos, que el actor canceló \$796.000 (setecientos noventa y seis mil pesos) por los audífonos y no el monto antes mencionado. Asimismo, consta en el presente proceso, que sólo uno de los audífonos presentó daños, siendo reparado por cuenta del denunciante, quien efectivamente canceló el monto solicitado en este ítem, esto es, \$30.000 (treinta mil pesos), manteniendo en su poder ambos audífonos, sin acompañar prueba alguna que de cuenta de la persistencia de alguna falla en los mismos, razón por la cual el sentenciador sólo otorgará la indemnización solicitada por concepto de reparación del producto.

SECRETARÍA  
Nº 2  
LA UNIÓN

7.2.- Demandó asimismo por daño moral la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos). El daño moral, consiste en el dolor, la angustia física o espiritual, y en general, los padecimientos inflingidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso existió, a juicio del tribunal, un daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así la conducta infraccional imputada a la demandada en considerando quinto, provocó a la parte demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, motivo por el cual el sentenciador hará lugar a ella, y accederá al monto de la referida indemnización.

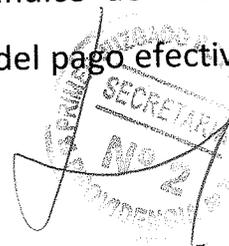
Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos; y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidor.

#### **SE DECLARA**

A.- Que se condena a **MÁS AUDIO S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 4 U.T.M. (cuatro unidades tributarias mensuales), por vulnerar los precepto legales establecidos en los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no respetar el derecho de garantía que le asistía al consumidor, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 1 y siguientes.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1 por **ANSELMO ENRIQUE PINTO VILO** contra **MÁS AUDIO S.A.**, ambos antes individualizados, sólo en cuanto se condena a la demandada a pagar al demandante la suma de \$30.000 (treinta mil pesos) por concepto de daño emergente, y \$200.000 (doscientos mil pesos) por concepto de daño moral, con costas.

C.- Que la suma precedentemente señalada deberá ser pagada reajustada de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la boleta de fojas 10 y la del pago efectivo, sin intereses.



**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL Nº 16.082-11-2014**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

