

San Bernardo, quince de Junio dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 07, doña **Juana del Rosario Villar Bustamante**, labores de casa, domiciliada en pasaje Los Cormoranes n°12.424, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de la proveedora que identifica como **Rina Ada González Campos**, domiciliada en José Miguel Carrera n°13.694, local H 20 e I-19, San Bernardo, por infringir los Arts. 20 y 23 de ley 19.496, sobre la protección de los derechos del consumidor. En el primer otrosí de esta presentación, la denunciante deduce en contra de la proveedora ya mencionada, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados por sus infracciones, los que avalúa en \$300.000, por daño emergente y \$100.000, por daño moral, o la cantidad que se estime conforme a Derecho, más interés, reajustes y con expresa condena en costas.

A fojas 11, comparece doña Juana del Rosario Villar Bustamante, antes individualizada, quien expresa que en el mes de Abril 2014, llevó su celular marca Samsung modelo 9080, Grand, de color negro, al servicio técnico de doña Rina González ubicado en Gran Avenida, Persa 40, locales H-20 e I-19 de esta comuna, para que lo revisaran porque no se veía la pantalla, pero se podían hacer y recibir llamadas. Se lo recibió la denunciada, quien le pidió que volviera en 10 días, al volver, esta persona le dijo que había encargado la pieza que estaba dañada, que volviera en 10 días y así la fue citando hasta que pasaron 4 meses. Por esto, en compañía de su esposo fue a retirar el celular sin tener una respuesta positiva. Agrega que en esa ocasión se alteraron con la denunciada y esta se agachó al mostrador y les tiró un celular diciéndoles "ahí está" (sic); cuando llegó a la casa revisó el aparato y comparándolo con la caja original por sus

especificaciones técnicas no correspondía al suyo, estaba muy usado y no funcionaba, por lo que a la semana siguiente se dirigió al Sernac a estampar la denuncia.

A fojas 13, rola acta de notificación de la denuncia infraccional y demanda civil de autos.

A fojas 14 de autos, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la sola asistencia de la denunciante y demandante Juana del Rosario Villar Bustamante, denunciante y demandante y en rebeldía de Rina González Campos, denunciada y demandada. En esta oportunidad la parte denunciante aportó prueba documental y en rebeldía de la demandada no se produjo conciliación.

A fojas 15, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a doña Rina Ada González Campos, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2°) Que, fundando sus acciones la denunciante expone, en lo principal de fojas 07 y en su indagatoria de fojas 11, que el día 20 de Abril de 2014, llevó su celular marca Samsung modelo 9080, Grand, de color negro, al servicio técnico de doña Rina González ubicado en Gran Avenida, Persa 40, locales H-20 e I-19 de esta comuna, para que lo revisaran porque no se veía la pantalla, pero se podían hacer y recibir llamadas. Se lo recibió la denunciada, quien le pidió que volviera en 10 días, al volver, esta persona le dijo que había encargado la

pieza que estaba dañada, que volviera en 10 días y así la fue citando hasta que pasaron 4 meses. Por esto, en compañía de su esposo fue a retirar el celular, sin tener una respuesta positiva. Agrega que en esa ocasión se alteraron con la denunciada y esta se agachó al mostrador y les tiró un celular diciéndoles "ahí está" (sic); cuando llegó a la casa revisó el aparato y comparándolo con la caja original por sus especificaciones técnicas no correspondía al suyo, estaba muy usado y no funcionaba, por lo que a la semana siguiente se dirigió al Sernac a estampar la denuncia;

3°) Que, la denunciada habiendo sido emplazada legalmente de las acciones de autos, ha optado por permanecer en rebeldía, ante lo cual esta Sentenciadora resolverá conforme al mérito de los antecedentes acompañados por la parte denunciante y demandante;

4°) Que, a los efectos de acreditar sus dichos la denunciante acompañó en el proceso: **a)** En fojas 01, copia del reclamo interpuesto por la denunciante ante el Sernac, en relación con los hechos de autos, con fecha 23 de Noviembre de 2014. **b)** En fojas 05, copia del acta de recepción del equipo entregada por el Servicio técnico de doña Rina González Campos, con fecha 20 de Abril de 2014. y **c)** En fojas 06, copia de la orden de trabajo para el cambio de placa del celular de propiedad de la denunciante, de fecha 07 de Mayo de 2014, por la cantidad de \$25.000, suma a la cual se indica se abonaron en esa oportunidad \$20.000;

5°) Que, en definitiva necesariamente corresponderá rechazar la denuncia de autos, por cuanto si bien se demostró con los documentos allegados al proceso que se contrató un servicio para la reparación de un celular, la prueba aportada resulta absolutamente insuficiente para acreditar que el incumplimiento denunciado y que en su oportunidad

se le restituyó a la actora un equipo diferente del entregado en reparación;

6°) Que, de conformidad al Art. 1.698 del Código Civil, corresponderá acreditar las obligaciones o su extinción, a quien alegue éstas o aquellas. En el presente caso dicha carga procesal correspondía a la denunciante quien con prueba legal y suficiente debió acreditar que el teléfono entregado para reparación no fue reparado y restituido en la fecha acordada y que pasada ésta, la única respuesta de la proveedora denunciada fue devolver un celular que no correspondía al del encargo;

7°) Que, a partir de los elementos de pruebas aportados, lo que esta Sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se ha formado convicción, para estimar que los hechos denunciados, la proveedora Rina Ada González Campos, infringió respecto a la denunciante Juana del Rosario Villar Bustamante, antes individualizada, la ley de protección a los derechos del consumidor, n° 19.496. Por lo antes dicho, en definitiva corresponderá rechazar la denuncia de lo principal en fojas 07, en todas sus partes.

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

8°) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 07, doña Juana del Rosario Villar Bustamante, dedujo en contra de doña Rina Ada González Campos, antes individualizada, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados por sus infracciones, los que avalúa en \$300.000, por daño emergente y \$100.000, por daño moral, o la cantidad que se estime conforme a Derecho, más interés, reajustes y con expresa condena en costas;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que ante la insuficiencia de la prueba aportada al proceso esta Sentenciadora no se ha formado convicción respecto de la conducta infraccional que se imputa a la proveedora demandada, por lo que la denuncia infraccional de autos será rechazada en todas sus partes. En razón de lo anterior, al no haberse acreditado la conducta infraccional denunciada y como consecuencia de ello una relación de causalidad entre los hechos denunciados como infracciones y los perjuicios demandados, los que en cuanto al valor del teléfono entregado en reparación, igualmente no fueron acreditados, necesariamente la demanda civil será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.- 3° letra e, 12, 23, 26, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE DECLARA:

a) Que, no se hace lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 07 de autos.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 8.659-1-2014.

DICTADA POR DOÑA INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.