

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

36
11/12/16
y
seis

Maipú, doce de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece **LÍA JOVITA PINO MUÑOZ**, pensionada, domiciliada en pasaje Doctor Livingstone N° 848, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **EMPRESAS HITES S.A.**, representada por **RICARDO BRENDER ZWICK**, ambos domiciliados en Avenida Cinco de Abril N° 33, comuna de Maipú, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que el día 24 de abril del presente año, compró por internet un televisor marca Master g 32 pulgadas en la tienda Hites, el cual a los días de uso se da cuenta de que al sintonizar los canales, había una pequeña interferencia en la pantalla que no dejaba ver bien la imagen. Ante esto, ella y su familia realizaron diferentes pruebas para determinar si la falla era de ellos o del televisor, sin lograr que éste funcionare correctamente. Señala que tiempo después, su nieto se da cuenta que el conector coaxial del televisor está chueco, además de tener un problema de software, ya que al cambiar de canal se aumenta el volumen. Ante esto, y estando dentro de los tres meses de cobertura legal, llevó el aparato a la tienda para su reparación. Sin embargo, el informe del servicio técnico señaló que el desperfecto se debía a alguna acción de la denunciante, por lo que se no estaba cubierto por la garantía. Ante la insistencia tanto de ella como de su nieto para que les solucionen el problema, acusa malos tratos por parte del personal de la tienda. Da por infringido el artículo 23 de la Ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos, solicitando, por concepto de daño directo, la cantidad de \$146.908, y por concepto de daño moral, la suma de \$1.000.000-.

2.- A fojas 5, consta estampado de notificación de las acciones a **EMPRESAS HITES S.A.**, representada por **RICARDO BRENDER ZWICK**.

37
7/12/16
S.ETE

3.- A fojas 19, con fecha 15 de septiembre de 2016, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de LIA JOVITA LINO MUÑOZ, y en rebeldía de la denunciada y demandada EMPRESAS HITES S.A., representada legalmente por RICARDO BRENDER ZWICK. La asistente ratifica sus acciones y rinde prueba testimonial y documental.

4.- A fojas 32, comparece CRTISTIÁN SOLÍS PORTALES, abogado, en representación de EMPRESAS HITES S.A., señalando que se tenga presente al momento de fallar, algunas contradicciones que dice haber entre el relato de la denuncia y las declaraciones de los testigos, señalando además que el informe técnico que se elaboró con motivo del exámen del producto indica que "El equipo presenta daño físico en su entrada coaxial de antena, se encuentra doblado producto de una fuerza excesiva. Sin garantía".

5.- A fojas 35, se decreta autos para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO:

1.- En lo infraccional:

PRIMERO: Que LIA JOVITA LINO MUÑOZ denuncia a EMPRESAS HITES S.A., representada por RICARDO BRENDER ZWICK, por no acceder al cumplimiento de la garantía de un televisor adquirido en la tienda de la denunciante, negativa fundada en un informe del servicio técnico del producto que indica que el mismo presenta daño físico evidente, que implícitamente atribuye a la acción del consumidor, lo que a juicio de éste vulneraría lo preceptuado en el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

SEGUNDO: Que, para acreditar sus afirmaciones, la parte denunciante acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 8, formulario único de atención del Sernac.
- 2) A fojas 9, carta del Sernac a la denunciada.
- 3) A fojas 10, respuesta de Hites al Sernac.
- 4) A fojas 11, informe de rechazo del Servicio Técnico Gasei S.A. de fecha 12 de julio de 2016, que señala que el equipo presenta daño físico en su entrada coaxial de antena, encontrándose doblada producto de una fuerza excesiva en él. Sin garantía.

38
TRENENTA
7
0000

5) A fojas 12, original de guía de despacho con duplicado y certificado de recepción conforme del producto.

6) A fojas 13, acta de recepción del producto del Servicio de Atención al Cliente de Hites, de fecha 11 de junio de 2016.

7) A fojas 14, acta de recepción del producto del Servicio de Atención al Cliente de Hites, de fecha 7 de julio de 2016.

8) A fojas 15, informe de rechazo del Servicio Técnico Gasei, de fecha 14 de junio de 2016, que señala que el conector presenta evidente daño físico. Sin garantía.

9) A fojas 16, copia de boleta de compra del producto en cuestión.

10) A fojas 17, póliza de garantía del mismo producto.

11) A fojas 19, testimonio de FERNANDO ENRIQUE MORALES PONCE, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que su abuela compró un televisor, la que después de probarla en diferentes partes, notó que el conector coaxial estaba doblado, por lo que lo llevó a la tienda Hites, en la que le negaron la cobertura de la garantía señalándole que el usuario la había roto, lo que no es efectivo, ya que, estando recién comprado, se veía con interferencia y al cambiar de canal se subía el volumen.

12) A fojas 20, testimonio de ANA LUISA VIDAL VERA, quien legalmente juramentada e interrogada, declara que trabaja con la hija de la demandante, agregando que un día ésta llegó triste al trabajo, y le contó que su mamá había comprado un televisor para regalársela al nieto, pero salió mala, y cuando fue a reclamar le habían dicho que el aparato estaba bueno y que había sido manipulado.

13) A fojas 20, testimonio de SEBASTIÁN ANDRÉS CALDERÓN CHACÓN, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que un día llegó el nieto de la demandante contando que su abuela le quería comprar un televisor para ver la Copa Centenario. Después le contó que su abuela le había comprado el aparato por internet, pero se veía raro, por lo que le sugirió revisar la instalación del servicio de cable, pero al descartar un problema en éste, lo llevaron al servicio técnico, donde le responsabilizaron al nieto, cuando éste sólo la enchufó.

14) A fojas 22, se acompaña un pendrive con las grabaciones de las conversaciones que mantuvo Fernando Morales Ponce con el personal de la denunciada.

TERCERO: Que, como cuestión previa, y en relación a la garantía de los productos comercializados, especialmente de aparatos electrónicos o tecnológicos, se debe señalar que ésta opera por fallas o defectos de funcionamiento no

39
7/12/14
7
NUEVE

atribuibles al consumidor, es decir, por la presencia de defectos de fábrica que impiden el normal funcionamiento del producto. En este sentido, para determinar la naturaleza de la falla, y no siendo las tiendas de retail expertos en el funcionamiento de los aparatos comercializados, ya que sólo actúan como intermediarios entre el fabricante y el consumidor final, es que estos productos se envían al respectivo servicio técnico de la marca para determinar la falla o defecto del producto, su naturaleza, origen y extensión de éste, evacuando su posterior informe a la tienda que los comercializó para determinar si procede o no la cobertura de la garantía asociada al mismo.

CUARTO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, y en relación a lo razonado en el considerando anterior, es posible concluir que, en el caso de autos, la tienda denunciada, para negar la reparación o sustitución del producto adquirido por la denunciante, sólo se atuvo a informe emanado del servicio técnico de la marca de éste, el que señala que el conector coaxial presenta evidente daño físico, por lo que no es procedente la cobertura de la garantía del aparato. Por otro lado, de los antecedentes que obran en el proceso se desprende que se concurrió a la tienda denunciada a hacer valer la garantía del producto aproximadamente 30 días después de adquirido éste, lo que, sin perjuicio de encontrarse dentro del plazo de tres meses de garantía legal, no resulta concordante con lo relatado en la denuncia como en los testimonios que señalan que las fallas comenzaron desde la primera vez de conectado el aparato, así como el daño específico presentado en el mismo, de carácter evidente según el informe del servicio técnico.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo expuesto precedentemente, no se observa negligencia ni transgresión a los preceptos de la ley 19.496 por parte de la denunciada EMPRESAS HITES S.A., ya que la entidad que determinó que no procedía la cobertura de la garantía sobre el producto adquirido por la denunciante por presentar evidente daño físico, no fue ésta sino el servicio técnico de la marca del aparato, en este caso Gasei S.A., que es una entidad independiente de la denunciada, por lo que la denuncia de autos deberá ser rechazada.

2.- En lo civil:

40
Evidencia

SEXTO: LIA JOVITA LINO MUÑOZ demanda a EMPRESAS HITES S.A., representada por RICARDO BRENDER ZWICK, por los perjuicios derivados de la infracción denunciada, solicitando, por concepto de daño directo, la cantidad de \$146.908, y por concepto de daño moral, la suma de \$1.000.000-.

SÉPTIMO: Que, por no haberse determinado infracción a la ley 19.496 por parte de la demandada, la acción indemnizatoria de autos deberá ser rechazada por falta de fundamento infraccional.

OCTAVO: Que, por haber tenido la parte vencida motivo plausible para litigar, cada parte deberá pagar sus costas de la causa.

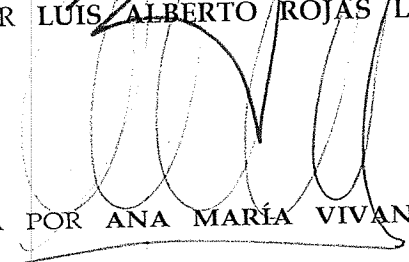
Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

- 1) No ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes.
- 2) Que se rechaza la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por LIA JOVITA LINO MUÑOZ en contra de EMPRESAS HITES S.A., representada por RICARDO BRENDER ZWICK.
- 3) Que cada parte pagará sus costas.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 6070-2016

DICTADA POR  LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR  ANA MARÍA VIVANCO GÓMEZ, SECRETARIA ABOGADA (S).

SI.