

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, cinco de febrero del año dos mil dieciséis.

Fs 56 cincuenta y seis

REGISTRO DE SENTENCIAS

30 DIC. 2016

REGION DE LA ARAUCANIA



EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

- 1- Que, se ha incoado causa rol N° 117.264-O a partir de la querrela interpuesta a fs 1 y siguientes por doña **CAROL MASSIEL CERDA PEÑA**, c.ni. 17.153.794-0, domiciliada en Población Las Raíces, calle Los Robles 029, comuna de Curacautín, en contra del proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y / o administrativo don Alejandro zarate Muñoz, ambos con domicilio en calle Manuel Montt 764, Temuco, en razón de los antecedentes de hecho y de derecho que expone.
- 2.- Que, la actora señala en su presentación de fs 1 y siguientes, que con fecha 14 de enero 2014 una hermana adquirió para ella un computador Hacer Aspire V5 en la tienda ABC DIN Concepción, con una garantía extendida ABCDIN, consistente en el compromiso de reparación del producto en caso de falla, por un periodo de un año contado desde la fecha del vencimiento de la garantía original del fabricante. Dentro de este período de garantía el equipo presenta falla en la pantalla, por lo que es llevado a la tienda de post venta de la tienda de Concepción el día 9 de febrero 2014, le indican que para poder recibir el equipo debía antes reportar la falla al call center de ABCDIN y que con posterioridad a eso se podría entregar el producto en cualquier sucursal de la tienda a lo largo del país. Con fecha 13 de febrero entregó el equipo por garantía en el departamento de post venta de ABCDIN de Temuco, ella reside en Curacautín. Conforme a lo indicado en la póliza de garantía desde la fecha anterior el proveedor contaba con un plazo de 12 días hábiles para reparar el equipo o en su defeco para indicarle si requerían repuestos lo que significaba otros 12 días de espera. Se cumplen los primeros doce días y como nada le comunican desde la querrellada, ella solicita en reiteradas ocasiones al call center alguna información, así es como logra saber que el computador había sido enviado al servicio técnico desde Temuco a Santiago. El día 14 de marzo, le comunican telefónicamente desde Temuco que el computador nunca había sido enviado a Santiago, por lo que el día 16 de marza viaja a Temuco y en post venta le indican que en el sistema el computador aparecía como despachado, pero no estaba confirmada su recepción desde el servicio técnico. Posteriormente y por un viaje efectuado desde Concepción a Temuco so logra una entrevista con don Claudio Echeverría jefe de ventas de la sucursal de la ciudad ya mencionada, quién reconoce que personal de postventa habría cometido un error ya que el computador nunca fue enviado al servicio técnico de Santiago, el equipo estaba en la tienda de Temuco. Ante esta situación y por el perjuicio ocasionado se comprometieron a entregar un nuevo computador para lo cual se debía cumplir con ciertos procedimientos administrativos. Los primeros días del mes de abril se cumplió el plazo a que se había comprometido el señor Echeverría por lo que concurre a Temuco y se entrevista con don Claudio, quién desconoce lo prometido anteriormente y le expresa que el día 30 de marzo el computador había sido enviado a Santiago, al servicio técnico por lo que se debería esperar entre 12 a 24 días. Ante esto se viaja nuevamente a Temuco a fin deponer término a esta situación n__se exige una respuesta definitiva e inmediata, o bien la devolución del dinero. Se conversa con don Rolando montes quién reconoce la irregularidad e les insta a efectuar una denuncia ante los tribunales. Añade que también formularon reclamo ante Sernac sin obtener solución alguna. Analiza detalladamente las disposiciones de la ley 19496 que en su opinión fueron infringidas por la querrellada y solicita se le aplique el máximo de las multas señaladas en la Ley del Consumidor, con costas. La querrela es notificada a fs 25 de autos.

3.- Que, a fs. 34 consta realización de la audiencia de comparendo, la diligencia se desarrolla en rebeldía de la querellada.

4.- Que, la actora a fin de acreditar los hechos expuestos en su querella rinde documental ratificando los documentos rolantes entre la fs 9 a 22 y 26. Acompaña en la audiencia, bajo apercibimiento legal, los documentos que singulariza a fs 34. Rinde además prueba testimonial mediante las declaraciones de Jaen Alex Mayorga Dusserrat, a fs 35 y de doña Yislen Lisette Reyes Blanco, a fs 36.

5- Que, de lo relacionado en los considerandos precedentes fluye que lo que se ha sometido a la decisión del Tribunal, consiste en determinar si en el actuar de la querellada existe infracción a disposiciones de la ley 19496 como lo sostiene la actora.

6.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios o consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

7.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. El art 20 de la Ley 19496 prescribe que el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, en su letra f) cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine. Por su parte el art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor, el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

8.-Que, la opción a la que se refiere al art 20 de la ley 19496 está dada al consumidor, por lo que el proveedor no puede, a juicio de esta sentenciadora supeditar el ejercicio de este derecho a la evaluación previa por parte del servicio técnico.

9.- Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querellada, infringió los art 3, 20 y 23 de la Ley 19496, por lo que la querrela será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

10.- Que, a fs 5 siguientes doña **CAROL MASSIEL CERDA PEÑA**, ya individualizada, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de del proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y / o administrativo don Alejandro zarate Muñoz, ambos con domicilio en calle Manuel Montt 764, Temuco. Funda su accionar en los hechos expuesto en la denuncia los que para todos los efectos legales da por integra y expresamente reproducidos. Acciona demandando la suma de \$ 282.180 por concepto de daño emergente; por concepto de lucro cesante demanda la suma de \$ 299.990, ya que se vio en la obligación de comprar otro computador para terminar su



tesis de magister. Acciona igualmente demandando por concepto de daño moral la cantidad de \$ 150.000. Demanda asimismo intereses, reajustes y el pago de las costas de la causa.

11.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la denunciada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en estos autos, en los términos que más adelante se expresarán.

12.- Que, acogerá la demanda en lo relativo a daño emergente, fijando como monto a indemnizar la suma solicitada, esto es \$ 282.180 en relación al daño moral demandado y teniendo presente que la jurisprudencia ha definido el daño moral, como el sufrimiento, el pesar, el dolor o la aflicción que un hecho externo produce en la integridad física o moral del individuo y por lo tanto su regulación pecuniaria se halla por entero entregada a la apreciación del Tribunal. Sin duda alguna que los hechos, en que funda su accionar la actora, provocaron en ella y un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización, por lo que el Tribunal fijara prudencialmente su monto en la suma de \$ 100.000. En cuanto al lucro cesante solicitado el tribunal lo rechazará por falta de pruebas.

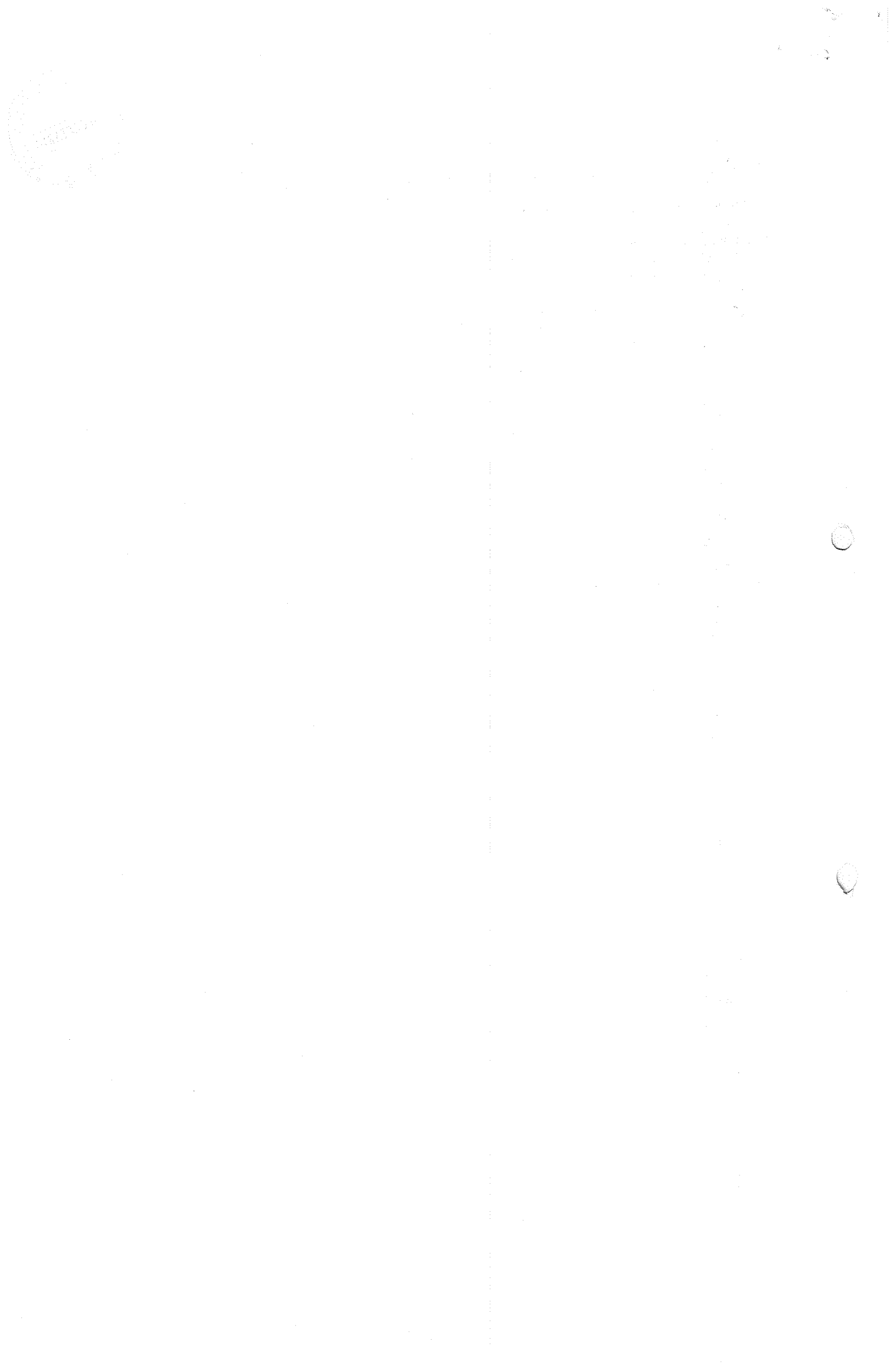
Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 12, 23, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **ha lugar**, con costas, a la querrela infraccional, interpuesta en contra del proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, condenándosele a pagar una multa de 3 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 23 de la Ley N° 19.496., conforme a lo señalado en el considerando noveno de esta sentencia. 2.- Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. 3.- Que, **ha lugar**, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, Temuco condenándosele a pagar al actor la suma total de \$ 382.180 conforme a lo señalado en los considerando segundo de esta sentencia. 4.- Que, la suma ordenada a pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varié el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectuó el pago y devengara los intereses corrientes bancarios

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 117.264-O**


**PRONUNCIÓ MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR
AUTORIZA MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL, SECRETARIO SUBROGANTE**





CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 117.264-O**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, trece de abril de dos mil dieciséis.



GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA

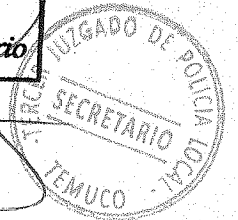
Secretario Abogado



Temuco, 22 de Diciembre del 2016

Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original

Secretario



1911
No. 1000
1000