

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

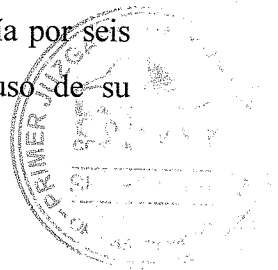
ROL N° 3.216-2016-8

LAS CONDES, a nueve de Mayo de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 37 y siguientes, de fecha 19 de Febrero de 2016, interpuesta por **SERGIO MAURICIO CLAURE MORALES**, ingeniero, domiciliado en calle Hermanos Cabot N° 6777, departamento 95, Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra del proveedor **INNOVACION Y TECNOLOGIA EMPRESARIAL ITEM LIMITADA**, representada por Roberto Felipe Maristany Domínguez, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo N° 5583, oficina 81, Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC o, simplemente, la Ley, en circunstancias que:

A fojas 37 y siguientes y 48 el denunciante declara que el 5 de Febrero de 2016 llevó su computador portátil marca Apple al servicio técnico de la tienda Maconline, ubicado en el centro comercial Alto Las Condes, manifestándosele que el servicio demoraba 48 horas hábiles, lapso en que un técnico se contactaría con él para informarle acerca del estado del equipo o, en caso contrario, el problema por su naturaleza (reinstalación del sistema operativo), debiera estar resuelto hasta el día 9 de Febrero. No obstante, señala que a esa fecha nadie del servicio técnico se contactó con él, por lo que llamó de nuevo, pero ahora se le informó que el diagnóstico demora 72 horas hábiles (y no 48 como se le había informado en la tienda). A continuación hace un relato detallado y minucioso de las llamadas, correos y gestiones que debió efectuar, incluidas concurrencias personales a la tienda, no obstante lo cual el proveedor retardaba el plazo de diagnóstico y reparación, cambiaba los diagnósticos y el presupuesto, cambiaban la fecha de entrega, presupuestos demasiado elevados en relación al mercado, etc., todo ello a medida que pasaban los días y se demoraba la reparación, sin indicar en qué concluyó su relación con el proveedor indicado. Finalmente expresa a fs. 48 que posteriormente la laptop la mandó a reparar a otro servicio, MacTotal, empresa que se la entregó en perfectas condiciones de uso, con garantía por seis meses, añadiendo que, por las razones indicadas, no pudo haber uso de su



herramienta de trabajo entre el 5 de Febrero de 2016, fecha en que se la entregó para reparación a la denunciada, hasta el 4 de Marzo de 2016, en que MacTotal se la entregó reparada y apta para el uso.

A fs. 53, segundo otrosí, la denunciada rinde declaración indagatoria “conforme con la cual se niegan los hechos de la denuncia por desconocer los contenidos mínimos a los cuales se ha hecho referencia”, ya que, según aduce, la citación no indica “la falta o infracción que se imputa, ni el lugar, día y hora en que se habría cometido, ni la identidad del denunciante y cargo que desempeña, ni ha ordenado el Tribunal, en los casos de demanda, denuncia de particulares o querella, poner en conocimiento de este demandado, la denuncia correspondiente, ni hemos sido notificados, personalmente, de denuncia alguna, pues no se ha entregado copia de ella ni de la resolución que ha recaído en dicha presentación”, cuestionando la notificación y el emplazamiento, pese a que consta de fs. 50 que fue oportuna, debida y legalmente notificado.

A fs. 37 y siguientes, el denunciante, al mismo tiempo y basado en estos hechos dedujo demanda civil indemnizatoria en contra del proveedor ya individualizado, la que complementa a fs. 47, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 1.050.000.- por daño emergente, 3.450.000.- por lucro cesante y \$ 500.00.- por daño moral, total \$ 5.000.000.-, más reajuste, intereses y costas.

A fs. 69, con fecha 4 de Abril de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que la denunciante procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, que rola a fs. 57 y siguientes, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas, en base a las siguientes razones: en cuanto al plazo señala que no es efectivo que se le haya indicado uno de 24 o 48 horas para generar el presupuesto, ya que es de 48 a 72 horas, además que al cliente siempre se le informa que es variable, dependiendo de la falla, y, en cuanto al presupuesto, señala que se le envió uno mejorado de \$ 98.627.- a \$ 68.877.-, restando algún elemento. Se le indicó que debía pagar sólo el valor del repuesto (disco duro), pese a lo cual el presupuesto fue cuestionado y rechazado por el actor, quien solicitó las especificaciones técnicas del disco y su fabricante, cuestionando, además, su valor. Añade que en tales circunstancias se le devolvió al denunciante la suma de \$ 29.750.-, pago que había efectuado éste con anterioridad. Respecto

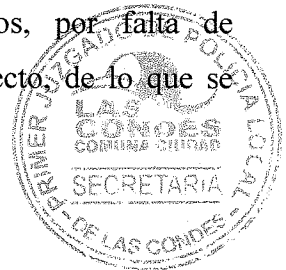


de la tardanza en emitir el presupuesto expresa que el plazo se extiende en época de vacaciones, además que el equipo ingresó un día viernes, restringiendo, en el hecho, por ese motivo el plazo. Expresa que desde el martes siguiente al ingreso del equipo estuvo en comunicación con el cliente, “dando todas y cada una de las alternativas ya consignadas, esto es, valores de presupuestos, razonamiento de los mismos, valores de ellos, y tiempos de entrega y condiciones a cumplir, una vez aceptado el presupuesto ninguno de ellos aceptados por el actor”, además que entre el 5 de Febrero y la fecha en que comenzaron los rechazos del demandante, no transcurrió más de 5 días hábiles. Finalmente admite “que, si bien pudo haber cierto retardo en la entrega de la información presupuestaria, también es cierto que dicho retardo no fue más de uno o dos días hábiles a lo sumo”.

En cuanto a prueba, las partes no rindieron testimonial, y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere al proveedor **INNOVACION Y TECNOLOGIA EMPRESARIAL ITEM LIMITADA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que el actor Claure sostiene, en lo substancial y en resumen, que el proveedor se obligó a efectuar un diagnóstico de la falla que presentaba su equipo y, conforme a ello, emitir el presupuesto respectivo, dentro de cierto plazo, el cual incumplió.
- 3º) Que en dicho presupuesto, es del todo evidente, que el proveedor habría de precisar a su cliente el desperfecto del computador, la reparación a efectuar, los repuestos, el plazo de la reparación y, desde luego, su valor.
- 4º) Que ante ello el consumidor tendría las alternativas de aprobarlo, intentar modificarlo o adecuarlo, y, en fin, rechazarlo.
- 5º) Que en el caso sublite el proveedor generó dicho presupuesto, pero no fue aceptado por el cliente, cuestionando éste las reparaciones a efectuar, el monto, la naturaleza de los repuestos, etc.
- 6º) Que, en suma, el contrato de prestación de servicios, por falta de consentimiento, no llegó a existir, quedando sólo en un proyecto de lo que se



sigue, como consecuencia jurídica forzosa, que no llegó a generar obligaciones para los otorgantes.

7º) Que, conforme a ello, mal podría alguno de ellos pretender exigir su cumplimiento judicial forzado en esta sede jurisdiccional ni en ninguna otra.

8º) Que, sin perjuicio de ello, el Tribunal advierte la existencia de un acuerdo de voluntades previo, de naturaleza precontractual, en cuya virtud el proveedor denunciado se obligó para con el consumidor Claure a emitir el diagnóstico y el presupuesto de reparación de su consumidor dentro de determinado plazo, lapso en el cual el equipo permanecería en su poder inmovilizado.

9º) Que la oportunidad del diagnóstico y presupuesto es una cuestión importante, susceptible de producir efectos jurídicos y prácticos de trascendencia para el consumidor, por lo que es necesario precisar si la denunciada efectivamente tardó en emitir el presupuesto y, en lo posible, en cuánto tiempo.

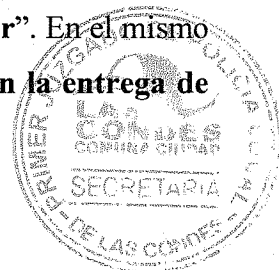
10º) Que consta de los documentos de fs. 1 y 2 que el equipo fue ingresado para revisión y diagnóstico el día 5 de Febrero de 2016, en tanto que, por otra parte, consta del correo de fs. 21, emanado de la denunciada, que el presupuesto de fs. 18 fue emitido con fecha 16 de Febrero de 2016, presupuesto modificado por el de fs. 22, de la misma fecha, por un monto menor, los cuales, se reitera, no fueron aceptados por el actor.

11º) Que conforme a ello el presupuesto fue otorgado 11 días después del ingreso del equipo al servicio técnico.

12º) Que en los documentos de fs. 1 y 2 no se indica el plazo en que el proveedor se obliga a dar el presupuesto de reparación, en tanto que las partes, discrepando acerca de la materia, no han rendido prueba sobre el punto, por lo que el Tribunal no se ha formado convicción sobre el particular.

13º) Que, con todo, lo que sí queda claro, en su concepto, es que hubo retraso por parte del proveedor sobre la materia, esto es, que dilató su entrega más allá del plazo a que se obligó.

14º) Que tal conclusión se asienta en los siguientes antecedentes probatorios: a fs. 58, en el escrito de contestación, la denunciada reconoce que **“hay ciertas ocasiones como ha ocurrido con el actor, en el cual de las 72 horas promedio estas se extienden considerando época de vacaciones, y además si el ingreso de un equipo se realiza en día viernes como ocurrió con el actor”**. En el mismo escrito y foja expresa **“que si bien pudo haber cierto retardo en la entrega de**



la información presupuestaria, también es cierto que dicho retardo no fue más de uno o dos días hábiles a lo sumo". En el correo de fs. 21 enviado por un empleado de la denunciada se señala que "**por todas las molestias generadas en el proceso** (se refiere, sin duda al retardo), **se autorizó un descuento de \$ 29.750...**". En el correo de fs. 25, también emanado de la denunciada, se expresa que "**comprendemos que se le entregó una información errónea en cuanto a los plazos de diagnóstico...**"

15º) Que, en consecuencia, queda establecido que el proveedor dio su diagnóstico técnico y emitió su presupuesto en una fecha posterior a aquélla en que se obligó, sin que haya sido posible precisar los días de retraso.

16º) Que, por otra parte, cabe consignar que el servicio de confección del presupuesto no fue gratuito, sino que el proveedor pagó al efecto la suma de \$ 29.750.-, según consta de fs. 1, suma que a posteriori le fue devuelta, según se dirá, por lo que cabe plenamente dentro del ámbito de la Ley N° 19.496.

17º) Que conforme a ello el Tribunal concluye que el proveedor denunciado incurrió en infracción al artículo 12 de la LPC al no respetar los términos y condiciones del contrato en lo que respecta al plazo en que se obligó a entregar el diagnóstico y presupuesto relativo a la falla del computador del actor, motivo por el cual procede acoger la querella incoada en su contra.

18º) Que al respecto el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se "tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".

19º) Que, sin perjuicio de ello, el Tribunal, con afán de situar la cuestión en sus justos términos, estima del caso dejar establecidas las siguientes circunstancias incidentes morigeratorias: a) Que la demora de 11 días en que incurrió el proveedor, no se estima exageradamente excesiva, atendida la naturaleza del bien a reparar, considerando, además, que posteriormente lo ingresó a otro servicio técnico el 24 de Febrero de 2016 y lo retiró reparado el 4 de Marzo del mismo año, esto es, 9 días después. b) Que el proveedor devolvió al consumidor el



dinero pagado por el presupuesto (\$ 29.750.-), según consta de fs. 64, por lo cual éste no experimentó ningún menoscabo de naturaleza emergente.

20º) Que en lo que respecto a la acción indemnizatoria, cabe recordar que el actor demandó \$ 1.050.000.- por daño emergente, \$ 3.450.000.- por lucro cesante y \$ 500.000.- por daño moral, lo que arroja un total de \$ 5.000.000.-

21º) Que en lo atinente al daño emergente el Tribunal no advierte menoscabo alguno ni el actor, incumbiéndole, lo ha acreditado en el proceso por los medios de prueba legal, máxime, como ya se indicó, que el proveedor le hizo devolución de la suma que había pagado por el diagnóstico y el presupuesto ascendente a \$ 29.750.-

22º) Que en cuanto al lucro cesante el demandante tampoco ha acreditado que como consecuencia de los hechos investigados haya experimentado un detrimento esta naturaleza y tampoco su monto, toda vez que el documento de fs. 63, liquidación de sueldo, apenas da cuenta de la suma que su empleador le pagó el mes de Enero de 2016.

23º) Que, en fin, en lo que atañe al daño moral, éste, como todo perjuicio reclamado en juicio, debe ser acreditado en el proceso mediante los medios de prueba que la ley franquea para el efecto, carga procesal en que el actor ha sido por completo remiso, como que no rindió ninguna, además que un escenario como el presente, en que la situación se reduce al simple hecho de que la falta del proveedor consiste únicamente en haber tardado unos pocos días en otorgar el diagnóstico y el presupuesto correspondiente, esa sola circunstancia, en concepto del sentenciador, carece de la idoneidad y aptitud suficientes para provocar un daño moral o psicológico en una persona normal, de espíritu medio.

24º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que



establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la querella interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 37 y siguientes y se condena a **INNOVACION Y TECNOLOGIA EMPRESARIAL ITEM LIMITADA**, representada por Roberto Felipe Maristany Domínguez, a pagar una multa de **2 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 17°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio DIEZ noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se rechaza la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 37 y siguientes y su complementación de fs. 47, sin costas. ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 3.216-2016-8.

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



Conforme

Las Condes, 26 de Mayo de 2016.-

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA DE FOJAS 83 A 89
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa rol N° 3216 -8- 2016.-

9

