

**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

Fojas

La Florida, dieciocho de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 1 a 6, rolan documentos presentados por la parte denunciante.

A fojas 7, rola denuncia infraccional y demanda civil deducida por MARCELA ANDREA GALVEZ CERÓN, dueña de casa, cédula de identidad 12.960.694-0, domiciliada en Avenida Macul 6305 departamento 2304, Macul, en contra de PC FACTORY, representada por JUAN SOMMER WAHLING, ambos domiciliados en Avenida Vicuña Mackenna 7110 local 202, La Florida, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 20 de febrero de 2015 adquirió en el local de la denunciada una Tablet, la que dejó de funcionar después de 04 meses de uso, razón por la que concurrió el día 05 de junio a la tienda a fin de hacer efectiva la garantía, dejando el producto para su reparación en el servicio técnico, sin embargo, transcurridas dos semanas, le indican que el artefacto no era reparable, por lo que se lo reemplazarían por uno nuevo. Después de unos días la llamaron para retirar el nuevo producto, pero el que le presentaron no estaba envuelto, por lo que no le constaba que estaba nuevo, no aceptando el artefacto.

A fojas 13, rola comparecencia de GALVÉZ CERÓN, quien rectifica la presentación de fojas 7.

Mac
A fojas 15, rola acta de notificación por cédula de denuncia y demanda civil a PC FACTORY por medio de su representante legal JUAN SOMMER WAHLING.

A fojas 16 y 17, rola copia de mandato judicial conferido por PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A. a la abogada MARÍA CATALINA GARCÍA MÓRENO.

A fojas 18 a 26, rolan documentos presentados por la parte de PC FACTORY.

A fojas 27, rola excepción dilatoria de ineptitud del libelo interpuesta por PC FACTORY. En el primer otrosí, en subsidio, contesta denuncia infraccional. En el segundo otrosí, deduce demanda civil.

A fojas 36, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante de GALVÉZ CERÓN, y de la parte denunciada y demandada de PC FACTORY. Llamadas las partes a conciliación, ésta se produce.

A fojas 50, quedaron estos autos para dictar sentencia.

**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

CONSIDERANDO:

1º) Que la presente causa se inició con denuncia y demanda civil deducida por GALVÉZ CERÓN en contra de PC FACTORY por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, atendido que habiendo, la consumidora, adquirido una Tablet con fallas de fábrica, la proveedora no habría cumplido la garantía de entregarle un artefacto nuevo, o proponerle alguna solución.

2º) Que la parte denunciada y demandada de PC FACTORY a fojas 27 solicita se rechace la denuncia y demanda civil, aduciendo que la Tablet adquirida por la denunciante presentó fallas no reparables, pero en un plazo superior al contemplado en los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496, de modo que operó la garantía voluntaria que ofrece el proveedor, la que en ningún caso fue denegada por la empresa, sin embargo, hubo demora en la reposición atendido que el producto debió ser solicitado a bodega, y en ese intertanto, GALVÉZ CERÓN presentó un reclamo al SERNAC. Al avisarle de la entrega de la nueva Tablet, la denunciante sin razón, se negó a aceptar el nuevo producto. Agrega que, no obstante no tener obligación alguna, la empresa ha intentado en diversas ocasiones llegar a un acuerdo, sin resultados.

3º) Que la parte denunciante presentó en parte de prueba los siguientes documentos: copia de boleta N° 0004508636 y nota de crédito N° 0000285728 a fojas 1 a 3, y copia de boleta N° 0004100291 a fojas 4 a 6.

4º) Que la parte denunciada presentó en parte de prueba, los siguientes documentos: impresión de página web del SERNAC donde aparece el reclamo de GALVÉZ CERÓN a fojas 18, copia de correo electrónico enviado a la denunciante por PC FACTORY a fojas 19, copia de boleta N° 0004508636 a fojas 21, nota de crédito N° 0000285728 a fojas 22, copia de orden de servicio N° 484479 a fojas 23, copia de orden de servicio N° 470299 a fojas 24, copia de boleta N° 0004100291 a fojas 25, y copia de ticket para cambio a fojas 26.

5º) Que se encuentra acreditado mediante documentos acompañados a fojas 4 a 6, y 25 que GALVÉZ CERÓN adquirió una Gear Tablet Feel 7004N Dual Core 1.5 GHz 8GB 7" Negra Android 4.4 en la tienda de PC FACTORY ubicada en el local 202 de Avenida Vicuña Mackenna 7110, La Florida, por la suma de \$40.390.-, con fecha 20 de febrero de 2015.

6º) Que según consta en documentos presentados a fojas 23 y 24, el producto adquirido ingresó al servicio técnico de la proveedora, donde de acuerdo a lo afirmado por ella misma en su presentación de fojas 27, presentó fallas de fábricas que lo hacían irreparable.

7º) Que si bien la garantía legal es de 03 meses, de conformidad al artículo 21 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, también es cierto que según lo dispuesto en el mismo artículo, prevalece la garantía cuyo plazo fuere mayor, y siendo la otorgada por la proveedora de un año, según documento de fojas 4 y 22, ésta debe prevalecer.

**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

8º) Que entonces, la denunciada no debería esgrimir mera buena voluntad en la solución de este conflicto, cuando estamos frente al cumplimiento de una obligación que asumió contractualmente con la consumidora. Y en tal sentido, fue negligente al no cumplir con la garantía en forma satisfactoria para GALVÉZ CERÓN, quien debió insistir en múltiples ocasiones para obtener alguna respuesta.

9º) Que el artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

10º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que PC FACTORY cometió infracción al artículo 12 de la Ley citada.

11º) Que atendido que las partes llegaron a una conciliación a fojas 36, solo se amonestará a la denunciada.

12º) Que se omitirá pronunciamiento acerca de la demanda civil de fojas 7 y rectificadas a fojas 13, toda vez que las partes lograron una conciliación a fojas 36.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 12, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar al denuncia de fojas 7 y, en consecuencia, se amonesta a PC FACTORY, representada por JUAN SOMMER WAHLING, por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496.

EN LO CIVIL:

No habrá pronunciamiento respecto de la demanda civil de fojas 7 y rectificadas a fojas 13 atendida conciliación a fojas 36.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 21.376-2.015/S.C.

Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

