

Arica, cuatro de Mayo de dos mil diecisiete.

**Vistos.**

A fs. 23 a 25 rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Cristian Reyes Tapia, R.U.T. N° 12.402.230-4, funcionario público, domiciliado en Monumento Nacional N° 260, block L, departamento N° 43, Condominio Lomas de Miramar, Arica, en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., Rol Único Tributario N° 82.982.300-4, representada legalmente para estos efectos por Teresa Soto Flores, ambos con domicilio en calle 21 de mayo N°455, de Arica. Para fundar la denuncia expone que, con fecha 20 de noviembre de 2015, compró a la denunciada dos Iphone por la suma de \$199.990.- cada uno, más una garantía plus de celular por la suma de \$44.990.-, lo que hizo un total de \$444.970.- más intereses, totalizando la suma de \$546.322, según consta de la boleta electrónica N° 83606608, a pagar en catorce cuotas iguales de \$39.023.- Refiere que con fecha 23 de septiembre de 2016 concurrió a la tienda de la denunciada porque uno de los celulares presentaba daños porque se le había caído al agua y no prendía, por lo que quiso hacer efectiva la garantía contratada y una vez en la tienda se le recepcionó el celular y fue enviado a Santiago para su reparación, siendo devuelto por la denunciada el 25 de octubre de 2016, manifestando que el equipo debía ser desbloqueado y debía enviarse nuevamente a Santiago, por lo que lo entregó desbloqueado al día siguiente y demoró un mes la respuesta. Refiere que concurrió nuevamente a la tienda y David Tapia, encargado de bodega le informó que el celular se había sulfatado y que harían valer la garantía del celular y nuevamente fue enviado a Santiago, manifestando la empresa aseguradora con fecha 3 de noviembre de 2016 que la boleta estaba ilegible y que enviarían una nueva boleta a la compañía de seguros y que el encargado de bodega le pidió tener paciencia porque ellos se habían equivocado en los códigos y que el celular no había sido enviado a Santiago para obtener el informe de la aseguradora y que él haría todas las gestiones para hacerle devolución de su aparato telefónico y que la tienda le entregaría el 90% del dinero de la compra. Señala que en el mes de noviembre, no recuerda la fecha exacta, concurrió nuevamente a la sucursal de ABCDIN y le hicieron entrega de un documento de la compañía de seguros de fecha 15 de noviembre de 2016 por el cual se le informaba que no se encontraba dentro de los registros de la aseguradora y que el equipo debiese ser cambiado por otro en la tienda comercial, pero, en ese momento no se encontraba el encargado de bodega ni el equipo había llegado y cuando solicitó hablar con la encargada de la tienda, le manifestaron que estaba ocupada. Refiere que ante esta negligencia de la tienda al no haberlo inscrito en los registros de la aseguradora, pese a haber adquirido con fecha 20 de noviembre de 2015 una garantía plus, efectuó reclamo en contra de ABCDIN ante Sernac, respondiendo la empresa denunciada con fecha 7 de diciembre que no se acogía el reclamo por ser insuficiente la información "boleta se encuentra ilegible", por lo que interpuso la denuncia. En cuanto al derecho, señala que en la especie la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos 3 letras b) y e), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no haberlo inscrito en los registros de la compañía aseguradora, en circunstancias de que adquirió con fecha 20 de noviembre de 2015 la

garantía plus del celular y se encuentran pagadas todas las cuotas del celular y de la garantía, ocasionándole perjuicios, ya que no le hicieron efectiva la garantía plus y que eso fue una negligencia de la empresa denunciada y que además no cumplieron con darle respuesta dentro del plazo de 15 días hábiles establecidos en el certificado de la garantía extendida otorgada por la misma denunciada y, solicitó se aplique el máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. A su vez, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios y solicita se tengan por reproducidos los hechos expuestos en la denuncia por razones de economía procesal, los que le causaron perjuicios por los que demanda: a) Daño Emergente compuesto por la suma de \$273.161.- equivalente al valor del equipo celular siniestrado Iphone 4S (\$199.990.-), más los intereses correspondientes, más la suma de \$44.990.- correspondiente a la garantía plus contratada, más intereses y, b) Daño Moral por la suma de \$1.000.000.- suma en la que avalúa la pérdida de su tiempo y molestias ocasionadas al tener que ir a reclamar en reiteradas ocasiones a la tienda de la denunciada y Sernac para encontrarsolución a su problema, considerando que trabaja en zonas fronterizas, esto es, la Cuarta Comisaría Chacalluta y llega cada 15 días. En cuanto al Derecho, funda la demanda civil de indemnización de perjuicios en lo dispuesto por el artículo 3, letra e), de la Ley N° 19.496, y solicita en definitiva, se condene a la demandada civil al pagarle la suma total de \$1.273.161.- o la suma que estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 25 vta. rola la resolución del tribunal que citó a la representante legal de la denunciada a prestar declaración y a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 26 y 27 rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor por el que se hace parte de la denuncia infraccional.

A fs. 28 rola notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 23 a 25 y su proveído de fs. 25 vta., escrito de fs. 26 a 27 vta. y resolución de fs. 27 vta. a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. por medio de su jefe de local Alejandro Solano Manríquez, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 34 y 34 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 42 rola escrito de la denunciada que da cuenta del cumplimiento del avenimiento.

A fs. 50 rola escrito con declaración indagatoria del jefe de tienda de la denunciada, Oscar Vildoso Moreno.

A fs. 50 vta. rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

### **Considerando y teniendo presente**

#### **En cuanto fondo del asunto:**

Primero: Que a fs. 34 y 34 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Cristian Segundo Reyes Tapia quien comparece por sí, con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, representado por la abogada Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., representada por el abogado Carlos Concha Rojas..

La parte denunciante y demandante civil de Cristian Segundo Reyes Tapia ratificó la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratificó su presentación que rola a fs. 26 a 27 vta.

La parte denunciada y demanda civil de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. contestó la denuncia y demanda civil verbalmente, negó los hechos denunciados y solicitó el rechazo de la querella infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a una audiencia de conciliación, la que se produjo, obligándose la denunciada y demandada civil a pagar a la denunciada y demandada la suma única y total de \$546.632.-, aprobándola el Tribunal, y desistiéndose la denunciada y demandada civil de sus acciones; ordenando seguir en lo infraccional.

Tercero: Que, se recibió la causa a prueba y se fijó como punto de prueba, el siguiente: "Efectividad de los hechos denunciados".

Cuarto: Que, el Servicio Nacional del Consumidor ni Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. no rindieron pruebas ni solicitaron diligencias probatorias.

Quinto: Que, en lo que atañe a la parte infraccional y, no habiéndose aportado probanza alguna por las partes para tener por acreditados los hechos denunciados perseguidos por el Servicio Nacional del Consumidor, se rechazará la denuncia infraccional interpuesta en contra del Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.

Sexto: Que, no habiendo más antecedentes que ponderary, teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículo 3 letra b y e) en relación a los artículos 12, 23 y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

**Resuelvo:**

- 1.- Se rechaza la denuncia infraccional en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**
- 2.- Se absuelve a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** por falta de méritos.
- 3.- Cada parte pagará sus costas.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad y Archívese.

**Rol N° 1121/2016 (AP)**

Pronunciada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original

Arica, 4 MAY 2017  
SECRETARIO

