

SERNAC

RE-22
06/08/17

RECEPTOR
ARIEL PARADA JIMÉNEZ
3er. Juzgado Policía Local ARICA

Arica, a veinticinco de agosto de dos mil diecisiete.
Vistos.

A fs. 5 a 7 vta., rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Patricio Hernán Choque Terán, R.U.T. N° 12.210.720-5, empleado, domiciliado en Calle Robinson Rojas N° 3539, de 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 Adriana Soto Flores, ignoro profesión u oficio ambos con domicilio en calle 21 de mayo N° 455, de Arica. y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 cuyo RUT y nombre ignora, del mismo domicilio de su representada. Para fundar la denuncia expone que, el día 03 de diciembre de 2016 compró un frigobar en tiendas ABCDIN, el que con fecha 15 de diciembre de 2016, presentó un desperfecto, consistente en que no congelaba, por lo que el día 28 de diciembre de 2016, realizó el reclamo en la tienda, la cual precedió a enviar al servicio técnico el producto defectuoso. Que, el producto fue entregado reparado por el servicio técnico dentro de la quincena del mes de enero de 2017, sin embargo, éste presentó la misma falla al cabo de unos días después de ser recibido en su domicilio. Por lo que concurrió a la tienda el 16 de enero de 2017, a solicitar la anulación de la venta, pero, que le indicaron debía concurrir con el informe del servicio técnico, para acceder a ello, que el día 23 de enero de 2017, fue con dicho informe señalándole que debía llevar el producto para acceder a la anulación, lo que hizo con fecha 7 de febrero de 2017, pero, que le dijeron que no accederían a la anulación de la compra. Que, al no encontrarse conforme con la respuesta de la tienda, es que con fecha 08 de febrero de 2017, concurrió a SERNAC, a realizar un reclamo en contra de ABCDIN, asignándosele el N° R2017O1314382, en el cual solicitó la anulación de la compra del frigobar y el retiro del producto de su domicilio, respondiendo la empresa mediante carta dirigida al SERNAC con fecha 22 de Febrero de 2017, lo siguiente: "Según antecedentes recibidos por servicio técnico, artículo fue reparado. Si cliente indica que el producto presenta fallas nuevamente debe entonces acudir a la sucursal e ingresar el artículo para nueva evaluación, posterior a esto se podrá determinar los pasos a seguir", Sin embargo, señaló que no se encuentra conforme con la respuesta de la empresa denunciada, ya que el producto había ingresado una vez al servicio técnico, pero, subsistieron las deficiencias que hacen que el producto no sea apto para su uso. En cuanto al derecho, señala que en la especie la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos 3 letras b), e), 12, 20 letras c), e), 23 y 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ya que en la especie la conducta del proveedor denunciado a significado una infracción a los artículos señalados, por haber



negado su derecho a ejercer la garantía legal, toda vez que el producto luego de fallar, ingresó una vez al servicio técnico y luego de entregado, subsistieron las deficiencias del producto, lo que lo hace inapto para su uso, ocasionándole perjuicios. Pide 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 en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por Teresa Adriana Soto Flores, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Calle 21 de mayo N° 455, de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo RUT y nombre ignora, del mismo domicilio de su representada 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: 1) Daño Emergente: Demanda a la empresa por la suma de \$178.980.- por los daños ocasionados por la situación denunciada y configurados por el valor pagado por el frigobar y la garantía plus contratada conjuntamente con el producto y, 2) Daño Moral por la suma de \$500.000.- suma en la que avalúa en las molestias y tiempo invertido en reclamar tanto en ABCDIN y en SERNAC para que le anularan la venta del frigobar y la imposibilidad de contar con éste bien indispensable dentro de un hogar, para la conservación de los distintos productos perecibles que necesitan refrigeración. En cuanto al Derecho, funda la demanda civil de indemnización de perjuicios en lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley N° 19.496, artículo 2314 del Código Civil y artículo 2329 de la misma norma y pide, en definitiva, se condene a la demandada civil al pagarle la suma total de \$678.980.- 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. 8, rola la resolución del Tribunal que ordenó citar a la representante legal de la denunciada a prestar declaración y/o a su jefe de local y a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 9 a 10 vta. rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor que se hace parte.

A fs. 12 rola notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 5 y siguientes, su proveído de fs. 8, presentación de fs. 9 y siguientes y resolución de fs. 11 a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., por medio de su Jefa de Local Adriana Claude, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 13 rola la certificación de la Secretaria Subrogante del Tribunal de la no comparecencia de Representante Legal y/o Jefe de Local de la denunciada, a prestar declaración.

A fs. 15 a 16 rola escrito con declaración indagatoria del jefe de tienda de la denunciada, Oscar Vildoso Moreno.



A fs. 23 a 23 vta., rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 25, rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

En cuanto fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 15 a 16 rola la declaración indagatoria, por escrito, del Jefe de Local de la denunciada quien expuso, que el propio artículo 20 de Ley N° 19.496, establece los casos para que opere la garantía legal establecida, en la letra e) de tal precepto y que cuyo artículo tiene por fundamento el evitar o descartar el abuso que se podría originar como consecuencia del mal uso o en los productos adquiridos por los consumidores, de manera que estableció que previamente a los cambios o no arbitrarios, un procedimiento que garantiza la igualdad entre las partes, por medio de un informe técnico respectivo, lo anterior tiene su fundamento en el propio artículo 21 y que su representada no ha incumplido ninguna obligación legal ni contractual con el denunciante de autos y que con el objeto de determinar una eventual falla o desperfecto del producto se debían a causas imputables al proveedor, se emitió un informe técnico donde se hizo efectiva la garantía en los términos legales establecidos y que no tienen conocimiento de la existencia del segundo desperfecto que se señala, para determinar si son fallas de fábrica o del usuario y que necesariamente debe pasar por el servicio técnico requisito que el consumidor no quiere cumplir.

Segundo: Que, a fs. 23 a 23 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante de Servicio Nacional del Consumidor, representado por la abogada Yasna Zepeda Lay, la inasistencia de la parte denunciante y demandante civil de Patricio Hernán Choque Terán y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A, representada por el abogado Patricio Chong Hacck

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratificó su presentación que rola a fs. 9 a 10 vta.

La parte denunciada y demanda civil contestó la denuncia y demanda civil verbalmente, niega los hechos denunciados y señala que la denunciada no ha incumplido ninguna norma de la Ley del Consumidor y que ha operado la garantía legal correctamente y solicita el rechazo de la denuncia infraccional y de la demanda civil en todas sus partes, con costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a una conciliación, incorporándose en ese acto la parte denunciante y demandante civil de Patricio Hernán Choque Terán, para él solo efecto de arribar a una conciliación, la que se produjo entre la parte denunciante y demandante civil de Patricio Hernán Choque Terán y la parte denunciada y demandada civil de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., obligándose esta última a pagar al denunciante y demandante civil de Patricio Hernán Choque Terán la suma única y total de \$250.000.- dentro del plazo de

quince días hábiles siguientes a contar de la fecha del avenimiento y autorizó que el frigobar materia de autos quedara en poder de la parte denunciante y demandante civil, aprobándolo el Tribunal, y desistiéndose la parte denunciante y demandante civil de sus acciones; ordenando el Tribunal seguir en lo infraccional. Cuarto: Que, en lo que atañe a la parte infraccional y, habiéndose desistido el denunciante infraccional de su denuncia y, teniendo a juicio de esta juez todas las actuaciones del SERNAC el carácter de accesoria a la denuncia del denunciante, y, no habiendo aportado el Servicio prueba alguna destinada a producir convicción de la existencia de la misma, se rechazará la denuncia infraccional interpuesta en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. y se absolverá a ésta última.

Quinto: Que, en el mismo orden de ideas del considerando que antecede y, habiéndose desistido el actor de la demanda civil de indemnización de perjuicios, no se realizará pronunciamiento a su respecto por ser inoficioso.

Sexto: Que, no habiendo más antecedentes que ponderar y, 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.

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

Rol N° 615/EO-2017.

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



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 31 AGO 2017

SECRETARIO