

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a veintiséis de diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia de fojas cinco y el escrito de fojas treinta, formulados por "EVENTOS PAOLA VIVIANA ULLOA LORCA E.I.R.L.", representada por Paola Ulloa Lorca, habilitada de derecho, domiciliada en calle San Eugenio N°1085, departamento 21 B, comuna de Ñuñoa, contra "PC FACTORY S.A.", representada legalmente por María Elena Uribe, cuya profesión u oficio señala ignorar, ambas domiciliadas en calle Manuel Montt N°170, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3 letras b) y e), 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el 19 de junio del año 2012 compró un notebook marca Acer, modelo Aspire Timeline X AS48301 en la sucursal de Manuel Montt; que el computador fue adquirido para usarlo en diferentes eventos, como apoyo audiovisual de la parte logística, por todas sus cualidades y funciones, aptas para la realización de dicho trabajo, tan exigente en el ámbito laboral; que sin embargo, el notebook presentó problemas al poco tiempo de uso: el sonido multimedia no funcionaba o sólo lo hacía de manera intermitente, "se congelaba", arrojaba constantes ventanas de error, la papelera se encontraba dañada, se reiniciaba solo y volvía en modo seguro, los puertos USB no funcionaban y la unidad de DVD se abría sola, entre otros; que todos estos inconvenientes se empezaron a manifestar desde la primera vez que lo usó, esto es, el 21 de junio de 2012, durante un evento en el Hotel Windsor Suite para la Municipalidad de Santiago; que por tales motivos, concurrió al día siguiente a PC Factory con el fin de devolver el producto, pero que aquello le fue negado, aludiendo a que sólo realizaban "servicio técnico" y que "tenían sus propias normas de ley al consumidor que estaban en una lista en forma interna"; que no dejó el equipo en ese momento, pues debía utilizarlo para otro evento particular el domingo 24 de



junio; que si bien en un comienzo los problemas eran intermitentes, se fueron acrecentando, hasta que en enero del año en curso, el audio desapareció definitivamente; que llevó el notebook al servicio técnico, ingresando por primera vez el 25 de enero de 2013; que solicitó en esta oportunidad el cambio del producto por segunda vez, pero que le volvieron a indicar que aquello era imposible, ya que PC Factory no se regía por la ley del consumidor, sino que por su reglamento interno; que retiró el notebook alrededor de 25 días después, puesto que ya era fines de febrero de este año, pero que volvió a presentar los mismos problemas, motivo por el cual lo volvió a ingresar por segunda vez el día 15 de marzo de 2013; que PC Factory rehusó hacerse cargo de la garantía nuevamente, manifestándole que el equipo ya no se encontraba en garantía, por lo que no se harían cargo de su reparación; que por lo tanto, interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor el 4 de abril de 2013; que además de las infracciones señaladas, la denunciada se negó a hacer entrega de los informes del servicio técnico, indicándole que era información interna que el consumidor no debía saber, puesto que podría realizar "acciones en contra nuestra"; que tampoco se le hizo entrega de la póliza de seguro que contempla las garantías del producto adquirido; que en definitiva, solicita se condene a PC Factory por cada una de las infracciones cometidas, aplicándole en cada caso, el máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas cinco y el escrito de fojas treinta, por "EVENTOS PAOLA VIVIANA ULLOA LORCA E.I.R.L" contra "PC FACTORY S.A.", ambos ya individualizados, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$780.000 (setecientos ochenta mil pesos), por concepto de daño emergente, al verse la empresa privada de usar y gozar del bien, puesto que estuvo alrededor de 50 días en servicio técnico, además de las pérdidas que le ha significado, toda vez que sólo tienen ese equipo, debiendo, en consecuencia, desechar muchas oportunidades de trabajo y el daño moral que le ha ocasionado



este problema, debido a su constante preocupación, en relación con la eventual falla del equipo durante una presentación de data show o mientras se utiliza por alguno de los integrantes de la sociedad, además de la preocupación por no poder solucionar este inconveniente de ninguna de las formas establecidas en la Ley del Consumidor y finalmente, por haberse visto afectada su reputación como empresaria, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa y ejemplar condena en costas.

Las tachas deducidas a fojas cincuenta y dos y cincuenta y cinco, contra los testigos PAULA CAROLINA ALEGRÍA PLAZA, estudiante universitaria, domiciliada en Avenida San Eugenio N°1085, comuna de Ñuñoa e IGNACIO IVÁN LARROZA SALAS, ejecutivo de atención al cliente, domiciliado en Jorge Matte N°2462, comuna de Providencia, por las causales de inhabilidad contempladas en los números 4 y 5 y el segundo, también por la causal establecida en el número 6, del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, es decir, por ser empleados de la parte que los presenta y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS TACHAS:

1.- Que a juicio del Tribunal, de los dichos de ambos testigos se desprende que son trabajadores de la parte que los presenta, "Eventos Paola Viviana Ulloa Lorca E.I.R.L", la primera y PC Factory, el segundo, lo que hace presumir, que necesariamente carecen de la imparcialidad necesaria para deponer en el juicio, por ser dichos servicios retribuidos de manera habitual, razón por la que se deberán acoger las tachas en la parte resolutive de esta sentencia, pero sólo en virtud de la causal establecida en el N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que "PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A.", contestó a fojas treinta y cinco y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, fundada en las siguientes consideraciones: Que la consumidora omitió

SECRETARÍA
3
SECRETARÍA

algunos puntos de su relato que cambian drásticamente la versión de lo ocurrido; que no existe ningún registro de que Paula Ulloa Lorca haya concurrido el día 22 de junio de 2012 a alguna sucursal para hacer uso de su garantía legal; que cada vez que un cliente quiere hacer uso de la garantía, se ingresa a un sistema de datos, único y común, asociado al documento de compra, donde quedan registradas todas las visitas del cliente y que se mantiene por diez años; que este documento se imprime y se entrega una copia al cliente; que se deja una copia firmada que se llama "orden de servicio"; que si la actora hubiese ido el 22 de junio de 2012, existiría un registro, de manera tal, que rechaza completamente lo señalado por la denunciante, en cuanto a que se le habría negado la garantía legal, solicitada en tiempo y forma; que los registros que existen datan del 25 de enero de este año, es decir, una vez que hubo expirado la garantía legal, pero que la garantía voluntaria extendida por el fabricante seguía vigente; que en dicha oportunidad se le entregó a la actora la orden de servicio; que respetando la garantía voluntaria, ingresó el equipo al servicio técnico autorizado Net Now el 1º de febrero de 2013; que éste determinó que la unidad óptica y los puertos USB funcionaban normalmente, por lo que sólo se le cambió el parlante ("chicharreo"); que el 16 de febrero volvió el equipo a la sucursal y el 23 se le envió un correo electrónico a la cliente para que fuera a retirarlo; que ésta fue recién el 15 de marzo, pero que el segundo registro que se tiene es de ese mismo día, puesto que el equipo fue ingresado nuevamente por supuestas fallas; que en dicha oportunidad, se le informó a la consumidora que aquél estaría en el servicio técnico, 20 o 25 días más; que todo esto se hizo en el marco de la garantía entregada por el fabricante, cuyos términos los establece precisamente él; que PC Factory ingresó el equipo por segunda vez a Net Now con fecha 25 de marzo de 2013; que el informe de recepción estableció que se solucionó problema en sistema operativo y se realizaron pruebas de USB, audio, teclado, touchpad, wifi, web cam y batería, pero que no se cambiaron piezas, ni partes, sino que sólo se hizo una actualización de software, que conforme a la garantía extendida, no se



SECRETARIA
3
POLICIA

encuentra cubierta; que nunca se le negaron a la cliente los informes del servicio técnico, los cuales debían ser entregados por el propio servicio y no por ellos, así como tampoco se le vendió el producto sin la garantía, ya que todos los equipos salen del local de venta con sus accesorios y con toda su documentación; que el equipo fue retirado por la consumidora el 19 de junio de "2012", a su entera satisfacción; que no ha habido infracción a las normas de la Ley 19.496, toda vez que la denunciante jamás se acercó a hacer uso de la garantía legal dentro del periodo de tres meses, derecho establecido en el artículo 21 de la ley aludida; que por otra parte, se le prestó a la señora Torres todo el apoyo para que hiciera uso de la garantía voluntaria, dentro de la esfera de la responsabilidad que decía relación con aceptar el equipo del cliente e ingresarlo al servicio técnico autorizado de la marca, enmarcando su actuar a los términos de la póliza de garantía voluntaria otorgada por el fabricante; que en febrero de 2013, se le cambió una pieza del producto, pero que la segunda vez que ingresó, se hizo una actualización de software, que estaba fuera de la póliza voluntaria; que por otra parte, jamás ha actuado con mala fe o negligencia, sino que por el contrario, su actuar ha estado siempre amparado por el principio de la buena fe; que tampoco ha existido infracción al artículo 3 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, puesto que en todo momento se le dio a la cliente completa información sobre sus derechos, entregándole al momento de la compra la garantía voluntaria del fabricante.

3.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

4.- Que la parte denunciante acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a cuatro y de fojas cuarenta y siete a cuarenta y nueve.

5.- Que "Eventos Paola Viviana Ulloa Lorca E.I.R.L" ofreció en autos el testimonio de MANUEL ALEJANDRO ARCE MOLINA, empleado, domiciliado en Inés Rivas N°071, comuna de la Cisterna, quien expuso a fojas cincuenta y seis y

SECRETARIA
3

siguientes, que el 20 de junio del año 2012, se encontraba con Paola Ulloa en el Hotel Windsor, ubicado en el Barrio Lastarria; que instaló el notebook que tenía ella para efectuar la presentación, pero que éste no prendió; que la pantalla estaba negra y no respondía; que como "estaba muerto", se debió cancelar el evento, pues la información estaba en el computador; que no sabe cuándo fue adquirido, ni el nombre de la empresa de computación; que tiene conocimiento que fue llevado al servicio técnico, pero que desconoce la fecha; que sabe también que el computador no fue reparado, ya que algunas veces funciona y otras no; que "no hay confianza con el equipo", porque no se puede llevar a ningún lado y finalmente, que desconoce la cantidad de veces que ingresó al servicio técnico. Repreguntado, señaló que no han tenido problemas con otros computadores de la empresa; que el equipo utilizado el 20 de junio parecía ser nuevo y por último, que no se pudo reparar la falla presentada por el notebook el día del evento, por lo que éste no se pudo realizar.

6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que la denunciante compró, el 19 de junio de 2012, un notebook marca ACER, en una de las tiendas de la empresa "Personal Computer Factory S.A." y que el equipo fue ingresado al servicio técnico los días 25 de enero y 15 de marzo, ambos del año 2013.

b) Que la sociedad denunciante alega que el computador presentó problemas al poco tiempo de uso, esto es, el 21 de junio de 2012 y que a contar de esa fecha, los problemas se fueron acrecentando.

c) Agrega, que concurrió el 22 de ese mismo mes a una de las sucursales para devolver el producto y que le negaron dicha posibilidad y que luego, cuando ingresó por primera vez el equipo al servicio técnico en enero de 2013, solicitó nuevamente la devolución del dinero o el cambio del producto, pero que tampoco acogieron su petición y que cuando ingresó después en marzo de ese mismo año,


SECRETARIA
COURT OF APPEALS OF VALPARAISO

le dijeron que no se harían cargo de la reparación, por “no encontrarse en garantía”.

d) Que PC Factory se defiende aludiendo, principalmente, a que no se encuentra registrado que la denunciante haya ido el 22 de junio a hacer uso de la garantía legal, por lo que mal puede habersele negado y que el servicio técnico que hizo entrega del notebook en el mes de febrero, sólo cambió el parlante (“chicharreo”), agregando a continuación, que la garantía extendida no cubría el problema en el sistema operativo presentado en marzo del año en curso.

e) Que se desprende de la copia de la factura electrónica acompañada a fojas uno, que el producto adquirido tenía garantía por 1 año y si bien la empresa denunciada señaló que ésta no cubría el desperfecto detectado la segunda vez que ingresó al servicio técnico, aún estando en garantía, no acompañó prueba alguna que acredite que las fallas en el sistema operativo se encontraban excluidas.

f) Que por otra parte, independientemente de si la denunciante acudió o no a los tres días de comprado el notebook a hacer uso de la garantía legal, lo cierto es que éste sufrió al menos un desperfecto, según se colige de los informes del servicio técnico, que hacía que el bien no fuera completamente idóneo para aquello para lo cual fue creado.

g) Que a mayor abundamiento, el testigo Arce Molina, no tachado, que depuso por “Eventos Paola Viviana Ulloa Lorca E.I.R.L”, se refirió al inconveniente ocurrido después de ser adquirido, al señalar, que a los días de haberse comprado, el notebook objeto de la presente investigación no prendió, por lo que atendida la gravedad y precisión de su declaración, es posible darle el carácter de plena prueba, toda vez que es capaz de formar el convencimiento de este Tribunal.

h) Que el artículo 20 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece, que en los casos que en él se detallan, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución,

SECRETARIA
3

su reposición o la devolución de la cantidad pagada, encontrándose dentro de ellos, el que el producto, por deficiencias de fabricación o de materiales, partes o piezas, entre otros, no sea enteramente apto para el uso al que está destinado.

i) Que atendido lo prescrito en las letras g) y h) precedentes, resultan válidas y creíbles las pretensiones de la denunciante, en cuanto solicitó la devolución de la cantidad pagada o el cambio del producto en el mes de junio de 2012, no obstante la denunciada lo niegue por no existir registro, toda vez que es perfectamente posible, que si éste no fue ingresado al servicio técnico en dicha oportunidad, no exista evidencia de la solicitud realizada.

j) Que como resultado del análisis anterior, el Tribunal concluye, que PC FACTORY S.A. infringió lo dispuesto por el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496, al no acceder a la devolución solicitada por la denunciante en al menos una ocasión, previa restitución, en conformidad al derecho opcional que la citada norma legal le confiere.

EN LO CIVIL:

7.- Que la conducta infraccional descrita, en cuanto produjo daños a terceros, constituyó un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula en conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

8.- Que lo reclamado por concepto de daño emergente se encuentra representado por el valor del notebook defectuoso, cuyo monto se desprende del documento acompañado a fojas uno. Que sin embargo, no fue acreditado en autos, tanto en lo que respecta a su naturaleza, como al monto en sí, los perjuicios que "Eventos Paola Viviana Ulloa Lorca" demandó por concepto de las pérdidas que le significó la privación del bien adquirido, por lo que el Tribunal no podrá otorgar una indemnización pecuniaria en este sentido.

9.- Que el daño moral, en su concepción más amplia, se puede definir como toda aflicción, dolor o molestia experimentada en el fuero interno de una persona. No obstante, tratándose de personas jurídicas, dicha definición resulta imposible de aplicar, toda vez que caeríamos en un absurdo si se dijese que éstas pueden

SECRETARÍA
3
POLICIA

experimentar dolor o sufrimiento. No obstante, lo que se puede ver afectado en estas últimas, es la posibilidad de dañarse su reputación, el prestigio o la confianza comercial de que gozaba dicha persona jurídica en su rubro, daño que debe probarse y la única forma de hacerlo, es acreditando las consecuencias de carácter patrimonial que puedan producirse, como sería, por ejemplo, el verse menguada su actividad productiva o la pérdida de relaciones y siempre que tal daño haya tenido su origen, necesariamente, en el hecho infraccional que se imputa, no bastando las meras conjeturas o posibilidades para poder otorgar una indemnización por este concepto.

10.- Que si bien "Eventos Paola Viviana Ulloa Lorca" demandó el daño moral que le ha ocasionado este problema, los perjuicios que se describen no dicen relación con dicha empresa, sino con su representante, quien no demandó por sí, sino sólo en representación de aquélla. Que Paola Ulloa Lorca señaló, entre otros, que éste le ha acarreado una preocupación constante, en relación con la eventual falla del equipo durante una presentación de data show o mientras se utiliza por alguno de los integrantes de la sociedad. Que en opinión del sentenciador, estas situaciones o aflicciones, sólo atañen a la representante de la sociedad, pero no a la imagen de la empresa, motivo por el cual, tampoco se podrá otorgar una indemnización pecuniaria a ese respecto, atendida la tesis sostenida en el considerando precedente.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y 20 y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que ha lugar a las tachas deducidas contra los testigos Paula Alegría Plaza e Ignacio Larroza Salas.

B.- Que se condena a PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A. o PC FACTORY S.A. a pagar una multa de VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS

SECRETARIA
3
POLICIA LOCAL

MENSUALES (25 UTM), por no dar lugar al derecho opcional que la ley confiere a los consumidores.

C.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas cinco y el escrito de fojas treinta, sólo en cuanto se condena a "PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A. o PC FACTORY S.A." a pagar a "EVENTOS PAOLA VIVIANA ULLOA LORCA E.I.R.L" la suma de \$322.681 (trescientos veintidós mil seiscientos ochenta y un pesos), por concepto de daño emergente, previa restitución del notebook marca Acer descrito en la factura electrónica N°654048, con costas.

D.- Que la cantidad indicada en la letra precedente deberá pagarse reajustada en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de mayo de 2012 y el mes anterior a la fecha de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y Notifíquese.

Rol 12.401-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



Certifico: Que han transcurrido los plazos que la ley señala para la interposición de recursos sin que estos hayan sido hechos valer por las partes.

Inidencis,

27 MAR. 2014

Amor

PRC

en :

quie

mar

la e

TEN

COI

COI

DE

EVE

SUM

PRE

COI

ROI

