

REGISTRO DE SENTENCIAS

20 ENE. 2017

REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, dieciséis de mayo de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Doña Irma Ester Flores Reyes, pensionada, domiciliada en calle Los Notros N°712, de Labranza, comuna de Temuco, interpuso querrela por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor ABC DIN "Distribuidora de Industrias Nacionales", representado por don Alejandro Zárate Muñoz, ambos domiciliados en calle Manuel Montt N°764 de Temuco, que funda en que el día 16 de octubre de 2015 compró un teléfono celular en la tienda de la querellada, por un valor de \$59.990.- extendiéndose la boleta N°83179615, teléfono que presentó falla a la semana de adquirido, que consistía en que equipo encendía pero se le oscurecía la pantalla, por lo cual concurrió a la tienda, para ver la posibilidad de que cambiaran el producto. En vez de cambiarlo lo envían a un servicio técnico para su reparación, pese a que ella solicitó desde un principio que le cambiaran el equipo, reparación que demoró un mes completo, al cabo del cual LE entregan el mismo aparato, reparado según la tienda.

Agrega que el teléfono en seguida presentó la misma falla, por lo que nuevamente concurrió a la tienda para pedir el cambio de equipo, a lo cual no accedieron y lo envían nuevamente a reparar, con la consiguiente demora de un mes más en reparaciones. En esta ocasión no retiró el equipo, puesto que es probable que presente el mismo desperfecto y deba pasar un mes sin teléfono, a pesar de que ya lo pagó y se completó además los tres meses de garantía, lo que atenta contra su derecho de optar entre la reparación gratuita (que no funcionó), el cambio de producto o la devolución de su dinero.

Hace presente que tuvo que seguir pagando plan de telefonía el primer mes, luego al no seguir por un plan que no podía ocupar, al no tener equipo telefónico, además perdió su número, lo que conlleva a estar en la más absoluta incomunicación, lo que le ha ocasionado innumerables malos ratos, además del sentimiento de impotencia y frustración de que la empresa vendedora no le haya solucionado el problema.

Luego, reproduce los artículos 20 y 21 de la ley 19.496 y termina solicitando que se acoja la querrela a tramitación y en definitiva se condene al proveedor querrellado al máximo de las multas que señala el artículo 24 de la misma ley, con costas.

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LO INERACIONAL**

\$59.990.- el que falló a la semana de su adquisición, por lo que acudió a la tienda, solicitando el cambio de producto, pero no lo hicieron, lo remitieron al servicio técnico y después de un mes se lo entregaron supuestamente reparado. Una vez recibido el teléfono presentó la misma falla, por lo que nuevamente concurre a la tienda, para pedir el cambio, a lo cual no acceden, decidiendo ella no retirarlo por cuanto, además de la demora de un mes aproximando en cada reparación, teme que vuelva fallar y no se le respeta su derecho de opción.

**2°)** Que, debidamente notificado, el proveedor no ha comparecido en el presente juicio.

**3°)** Que, la actora, para acreditar los fundamentos de su querrela ha acompañado al proceso copia de la boleta electrónica N°83179615, que rola a fojas 1; Copia de Orden de Trabajo N°384141, emitida por ABCDIN, que rola a fojas 2; Copia de guía despacho, emitida por ABCDIN, que rola a fojas 3; Copia de Orden de Trabajo N°339159, emitida por ABCDIN, que rola a fojas 7; Dos órdenes de servicios emitidas por Telefónica Móviles Chile S.a. (movistar), que rolan a fojas 8 y 9; Copia de reclamo ante el Sernac, de fojas 10; Copia de respuesta de ABCDIN al reclamo de Sernac, que rola a fojas 11 y dos copias de informes técnicos, adjuntados por la querellada a la respuesta al Sernac.

**4°)** Que, de los documentos acompañados se encuentra acreditado que la actora adquirió en la tienda de la querellada un celular Huawei Y520 NEGRO TRI, con fecha 16 de octubre de 2015, por la suma de \$59.990.-. Asimismo, se encuentra acreditado que el producto antes señalado ingresó al servicio técnico en dos oportunidades: una con fecha 10 de noviembre de 2015 (OT 339159) y otra con fecha 14 de diciembre de 2015 (OT 348141). Asimismo, de acuerdo a lo que se señala en la segunda orden mencionada (fojas 2) el producto se envía por segunda vez por falla reiterativa y el cliente solicitó cambio de producto. De conformidad a los documentos acompañados por la querellada al responder al Servicio Nacional del Consumidor, en las dos oportunidades se detectó fallas del producto, efectuándose las reparaciones.

**5°)** Que, pese a lo que la denunciada señala que no se puede acceder al reclamo de la actora porque el producto ya fue reparado, en este caso se está imponiendo como única opción el de reparación, ya que, según lo reconoce el documento Orden de Trabajo N°348141 (fojas 2) la consumidora ante esta segunda falla solicitó el cambio de producto, sin perjuicio de que señala en su demanda que en la primera oportunidad también lo hizo, lo que indica el

consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad, conforme a la letra c) de dicho artículo. Establecida la falla y no habiéndose probado que ella se deba a un hecho imputable al consumidor –los diagnósticos señalan fallas claras de elementos del producto- el proveedor debió aceptar la opción de la cliente y no imponer la que él estimaba. No puede pretenderse que para el derecho de opción deba aceptarse primero la reparación del producto y obrar conforme a la letra e) del artículo 20, pues en este caso, lo que ha ocurrido es que ante la primera falla el consumidor optó y aceptó la reparación –aparentemente al retirar el producto-, pero por producirse alguna de las situaciones que esta norma contempla –segunda falla- le nace nuevamente su triple derecho de opción. La circunstancia de que deba aceptarse que el producto vaya al servicio técnico sólo tiene por objeto determinar que la falla existe y establecida ella, quien debe hacer la opción es el consumidor y no puede ser impuesta por el proveedor, como ha ocurrido en este caso.

**6º)** Que, en consecuencia, conforme a lo que se ha venido razonando, resulta acreditado que el proveedor denunciado incumplió su obligación establecida en los artículos 19 y 20 de la ley 19.496, al vulnerar el derecho de opción que otorga el derecho de garantía legal del producto, imponiendo a la consumidora la reparación del producto y no aceptando la opción de ésta, de devolución de la cantidad pagada, por lo que se condenará a la denunciada, en la forma que se dirá en lo resolutive de la sentencia.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL**

**7º)** Que, en el primer otrosí de su presentación doña Irma Ester Flores Reyes, fundado en los hechos de su denuncia, que da por reproducidos, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ABCDIN, solicitando el pago de \$59.990.- por daño emergente y \$1.000.000.- por daño moral, todo con expresa condenación en costas.

**8º)** Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece como derecho del consumidor el de reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, de modo que al haberse acogido la querrela como consecuencia de un incumplimiento por parte de la querrelada y demandada, que ha derivado en una infracción a la ley, la reparación de los perjuicios debe comprender todo daño, incluido el daño moral, si existe relación de causalidad entre la infracción y dicho perjuicio.

derecho de opción a través de esta acción, corresponde que se le devuelva por el proveedor la cantidad pagada, en la forma que se dirá en lo resolutive, y dado que el equipo se encuentra en su poder, lo mantendrá en esa condición

**10º) Que,** si bien la demandante no ha rendido prueba especial para acreditar el daño moral, no cabe duda que la circunstancia de tener que peregrinar entre la Tienda y el Servicio Nacional del Consumidor para el reconocimiento del ejercicio de un derecho - que justificadamente le correspondía como se ha resuelto en autos- sin que ello haya sido posible, debiendo recurrir por último a esta instancia judicial, ellas naturalmente producen alteración de ánimo, molestia, desagrado, frustración al no poder usar el bien que fue adquirido con un propósito -comunicarse- lo que se ve agravado por la actitud del proveedor, quien no atiende debida y oportunamente la reclamación, asilándose en una disposición voluntarista de su parte, negando en dos oportunidades -al menos una probada- el requerimiento que se le hizo directamente y posteriormente en este proceso, todo lo cual desde luego es generador del daño moral, entendiéndolo como la alteración de las condiciones de vida como consecuencia de un actuar injusto de un tercero, daño que se regulará prudencialmente en la suma de \$200.000.-

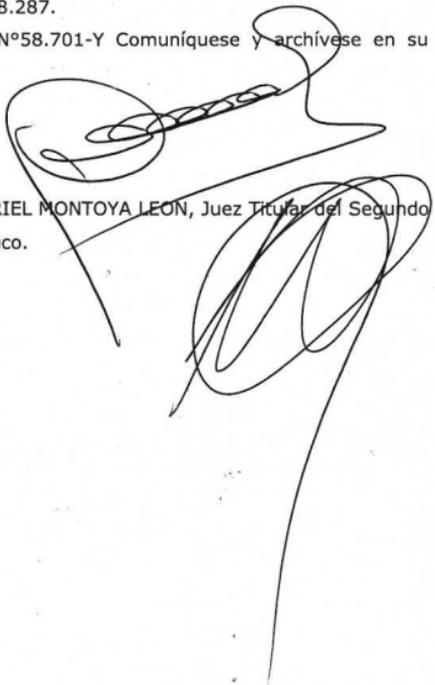
Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º letra d) y e), 4º, 12, 20, 24, y 50 y siguientes de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA: A)** Que, se hace lugar a la denuncia infraccional deducida por doña **IRMA ESTER FLORES REYES**, en contra de **ABCDIN "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S. A."**, representada por don Aeljandro Zárate Muñoz a quien se condena como autora de infracción al artículo 20 de la ley 19.496, al pago de una multa ascendente a cinco unidades tributarias mensuales; **B)** Que, se hace lugar, con costas, a la demanda civil presentada por doña **IRMA ESTER FLORES REYES**, en contra de **ABCDIN "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S. A."**, representada por don Aeljandro Zárate Muñoz, a quien se le condena a pagar la suma de \$59.990.- por concepto de daño emergente y \$200.000.- por concepto de daño moral; **C)** Que, la demandada podrá retener el producto, que se encuentra en su poder.

La suma de \$59.990.- deberá ser pagada reajustada en la forma señalada en el artículo 27 de la Ley 19.496 y esta suma y la determinada por daño moral devengarán el interés corriente para operaciones reajustables a

corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol N°58.701-Y Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

A large, complex handwritten signature in black ink, consisting of multiple overlapping loops and lines, positioned to the right of the text.

**CERTIFICO:** que las copias que anteceden son fiel a su original y la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 20 de enero de 2017.



**IVAN LABRIN RIOS**  
**SECRETARIO (S)**