

Temuco, veintinueve de Junio de dos mil dieciséis.-

VISTOS.-

A fojas 1 y siguientes don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía, deduce denuncia infraccional en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, conocida como tiendas **ABCDIN**, representada legalmente por su Gerente de tienda o jefe de local, don **JUAN GODOY NARANJO**, ignora cédula de identidad y profesión u oficio, o quien haga las veces de tal, ambos domiciliados en calle Manuel Montt N°764, de la ciudad de Temuco.

A fojas 31 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante, **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por su apoderada doña **CLAUDIA PAINEMAL ULLOA**, y en rebeldía de la parte denunciada.

A fojas 37, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- Que se ha iniciado causa rol N° 237.150-J, en virtud de denuncia efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor por medio de don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representada legalmente por don **JUAN GODOY NARANJO**, todos individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: que mediante recepción del reclamo administrativo N° R2015I666366, de fecha 14 de Diciembre de 2015, formulado por doña **MARITZA SANCHEZ**, ignora segundo apellido, cédula nacional de identidad número 12.706.411-3, domiciliada en Los Castaños N°75 - Población Paula Jara Quemada, interpuesto contra del proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, tomó conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de los servicios del giro de la empresa denunciada; que el día **11 de diciembre de 2015**, la consumidora acudió a tiendas **Abcdin** con el objeto de retirar un informe de evaluación de un computador Notebook adquirido en dicha tienda por un precio de **\$139.990**, pues presentaba fallas de origen o fabricación, a fin de ejercer el derecho a garantía legal contemplada en la ley del ramo; que al concurrir a la tienda, a la consumidora se le informó que el producto había sido reparado por la denunciada, sin su consentimiento, a pesar que expresó al momento de la entrega que sólo requería la evaluación; que ante tal situación, la consumidora solicitó la anulación de la compra; que dentro del proceso de mediación respectivo, el día 29 de diciembre de 2015, el proveedor denunciado respondió al traslado conferido, señalando que: "...lamentamos

mucho la situación planteada, no podremos acoger su requerimiento por el momento, ya que nuestro servicio técnico autorizado, nos ha informado que se realiza rework preventivo...". **EN CUANTO AL DERECHO**, el denunciante indica que el actuar del proveedor constituye una y abierta infracción a los **artículos 12, 20, 21 inciso 1º, 23 y 58 letra G) de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores**, por lo que solicita se condene al infractor al máximo de las multas aplicadas en la ley, con costas.

2.- Que la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental: ratifica los siguientes documentos: **a fojas 6)** Fotocopia simple cédula de identidad de don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, N°: 9.106.072-8; **a fojas 7)** Fotocopia de resolución de toma de razón N° 100 de fecha 01 de Septiembre de 2015, de nombramiento Director Regional del Servicio del consumidor de la Región de la Araucanía; **a fojas 10)** Fotocopia de Resolución Exenta N° 0197 de 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional del Consumidor, que delega en los Directores Regionales la facultad de asumir representación judicial del Servicio en las causas que se promuevan con relación a la Ley N° 19.496; **de fojas 16 a 28)** copia simple de expediente de reclamo administrativo caso N° R2015I666366, interpuesto por doña MARITZA SÁNCHEZ de fecha 14 de diciembre de 2015, consistente en: formulario de ingreso caso N°R2015I666366, emitido por Sernac **(16)**; carta informativa de proceso de mediación emitida por Sernac a la consumidora **(17)**; carta de traslado en proceso de mediación, emitida por Sernac al proveedor denunciado **(18)**; formulario único de atención al público caso N° R2015I666366, emitido por Sernac **(19)**; hoja manuscrita **(20)**; informe de recepción N°250415 emitido por Net Now **(21 y 25)**; copia hoja de reclamo N°038335 interpuesto por la consumidora **(22)**; datos orden de trabajo N°340598 emitido por Abcdin **(23)**; copia de autorización de reparación otorgada por la consumidora al servicio técnico **(24)**; comprobante de pago N°91551531772793, emitido por tienda ABCDIN **(26)**; carta de Sernac a la consumidora informando cierre de proceso de mediación **(27)**; carta respuesta de reclamo caso N° R2015I666366, emitida por Abcdin a Sernac **(28)**.

3.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes aparece que el Servicio Nacional del Consumidor ha deducido una acción infraccional, haciendo valer los Derechos Generales de los Consumidores, fundado en un reclamo de un consumidor individual planteado por vía administrativa, que habría manifestado no se le respetó el derecho de garantía legal contemplado en el artículo 20 de la Ley 19.496, por parte del proveedor ABC DIN.

4.- Que para fundar su denuncia, el Servicio se ha limitado a acompañar el expediente administrativo a que dio lugar el citado reclamo, N° R2015I666366 de un consumidor que dice se llama Maritza Sanchez, pero de quien el servicio desconoce segundo apellido; iniciándose proceso de mediación en que la respuesta del proveedor señala que no es posible acoger el requerimiento, debido a que el servicio técnico autorizado realizó "rework preventivo",

respuesta administrativa que considera es constitutiva de vulneración a la normativa que invoca.

5.- Que de la manera indicada, aparece en autos que no se rindió prueba de ninguna naturaleza que pudiera formar la convicción del Tribunal acerca de la vulneración a la normativa que se invoca. En efecto, el Sernac se ha limitado a hacer valer el expediente administrativo tramitado por el mismo servicio, el que corre a fojas 16 y siguientes, en que se contienen reclamos y respuestas, sin mérito probatorio ante un Tribunal. A ello se suma, que la denuncia se formula basada en lo aseverado en sede administrativa por un consumidor que no ha concurrido a estrados a ratificar lo señalado ante la propia parte denunciante y , lo que es peor, no ha sido debidamente individualizado.

6.- - Que el artículo 20 de la Ley N° 19.496 dispone que "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad: f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;"

7.- Que el mérito de los hechos en que se sustenta la denuncia y la prueba rendida, no han permitido formar en la juzgadora convicción de que se haya incurrido en infracción a la ley 19.496, artículo 20 y 21; **y mucho menos que la actuación del proveedor haya significado una vulneración a los intereses generales de los consumidores que habilite a la denunciante para intentar la acción infraccional**, por lo que debe desecharse la en todas su partes.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 20, 21, 58 g) y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos 1, 3, 7, 14, 16 y demás pertinentes de la ley 18.287, **SE DECLARA:**

QUE NO HA LUGAR a la denuncia intentada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., sin costas.**

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°237.150-J

Dictó **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.