

21
CONTINUAR

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

Maipú, quince de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece WILSON ENRIQUE SORIANO RIVEROS, jubilado por incapacidad, domiciliado en pasaje Sebastopol N° 1881, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIALIZADORA S.A. (HITES), representada por RICARDO BRENDER, ambos domiciliados en Avenida Cinco de Abril N° 033, comuna de Maipú, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que el día 17 de junio del presente año, compró un televisor LED marca Master G en la tienda de la denunciada, el cual asegura venía en mal estado y fallas de fábrica, lo que hacía que no se sintonizaran la mayoría de los canales. Al día siguiente, concurrió con el producto a la tienda para devolverlo, solicitando el cambio del aparato o la devolución del dinero pagado por él, lo cual no fue aceptado por el supervisor del local, comportándose éste en forma mal educada y conminándolo a retirarse del local. Agrega que, una vez fuera de la tienda, fue a buscar a personal de Carabineros, con quienes volvió al local a tratar de arreglar el problema, sin resultado positivo alguno, por lo que estampó la correspondiente denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, la que tampoco alcanzó resultados favorables. Finaliza señalando que el aparato quedó en la tienda, sin resolverle el problema hasta la fecha de presentación de las acciones. Da por infringido el artículo 23 de la ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos de la denuncia,

20
TRENDA

exigiendo de la demandada las sumas de \$386.980- por concepto de daño directo, y \$1.500.000- por concepto de daño moral.

2.- A fojas 5, consta estampado de notificación de las acciones a la denunciada y demandada **COMERCIALIZADORA S.A.**, representada por **RICARDO BRENDER**.

3.- A fojas 26, con fecha 24 de agosto de 2016, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **WILSON ENRIQUE SORIANO RIVEROS** y de la parte denunciada y demandada de **COMERCIALIZADORA S.A.**, representada por el abogado **CRISTIAN ANDRÉS SOLÍS PORTALES**. La actora ratifica las acciones de autos, y la contraparte contesta ambas acciones mediante minuta escrita agregada a fojas 21 y siguientes, en la que niega todos los hechos en los que se basa la denuncia, señalando que el cliente fue tratado con respeto en todo momento y que el procedimiento aplicado por su representada se ajustó a la normativa vigente, ya que, de acuerdo al artículo 21 de la ley 19.496, los derechos a cambio o devolución proceden cuando el daño sea de fábrica o no imputable al consumidor, lo que hay que determinar con el examen del producto en el respectivo servicio técnico, trámite que el denunciante no estuvo dispuesto a realizar, exigiendo el cambio o la devolución inmediatamente. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita su rechazo por carecer de fundamento infraccional y por no estar acreditados en autos ni los daños esgrimidos por el actor ni los montos solicitados por éste. Se rinde prueba testimonial por parte de la denunciada y demandada y documental por parte de la denunciante y demandante.

4.- A fojas 28, se decreta autos para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO:

1.- En lo infraccional:

PRIMERO: Que **WILSON ENRIQUE SORIANO RIVEROS** denuncia a **COMERCIALIZADORA S.A. (HITES)**, representada por **RICARDO BRENDER**, por no acceder al cambio ni a la anulación de la

venta de un producto que alega haber presentado problemas de fábrica, lo que vulneraría lo preceptuado en el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, versando también el conflicto en la aplicación de los artículos 20 y 21 del mismo cuerpo legal, relativos a la garantía que cubre los productos defectuosos.

SEGUNDO: Que, para acreditar su denuncia, la actora acompaña al proceso los siguientes instrumentos:

1) A fojas 17, boleta de venta de un televisor led 48" Master G por la suma de \$299.980-, de fecha 17 de junio de 2016, y comprobante original de cargo, de la misma fecha.

2) A fojas 18, términos y condiciones del Plan de Servicio Electro Hites.

3) A fojas 19, formulario de reclamo efectuado por el denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 20 de junio de 2016.

4) A fojas 20, respuesta de la tienda denunciada al Servicio Nacional del Consumidor con motivo del reclamo interpuesto por éste, en la que se señala que procederá a actuar según la garantía una vez que el producto haya sido revisado por el servicio técnico de la marca.

Por su parte, la denunciada y demandada presentó como medio de prueba el testimonio de SERGIO ESTEBAN ROJAS ARANEDA, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que recuerda que el denunciante llevó a la tienda un televisor para realizar un cambio por falla, por lo que se le indicó el procedimiento, lo que no fue aceptado por éste, exigiendo el cambio en forma inmediata. Agrega que el denunciante se retiró de la tienda dejando el producto en la sala y al rato volvió con Carabineros, a los que se les explicó el mismo procedimiento, esto es, que el producto debe ser evaluado por el servicio técnico para determinar el origen de la falla, ejecutando la garantía en caso de ser procedente. Finalmente, se retiran dejando el producto en la tienda.

TERCERO: Que, en relación a la garantía de los productos acogidos a la ley 19.496, su artículo 21 señala que "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el

31
TIENDA
JUNO

rinde prueba ninguna para acreditar tanto la efectividad de los perjuicios sufridos como los montos gastados por causa de los mismos, la demanda de autos deberá ser rechazada.

25
demanda
y
ines


SÉPTIMO: Que, por haber tenido la actora motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

- 1) No ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes.
- 2) Que se rechaza la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por WILSON ENRIQUE SORIANO RIVEROS en contra de COMERCIALIZADORA S.A. (HITES), representada por RICARDO BRENDER, según lo señalado en el considerando Sexto.
- 3) Que cada parte pagará sus costas.

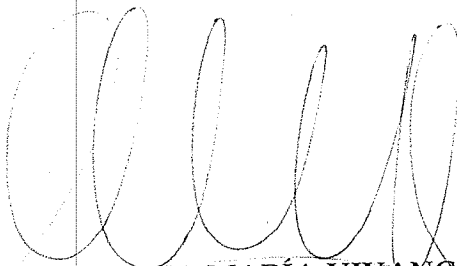
Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 6066-2016



DICTADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI,

JUEZA (S)



AUTORIZADA POR ANA MARÍA VIVANCO GÓMEZ,

SECRETARIA ABOGADA (S).

SI.