



Del Rol N° 53.517-2013.-

Coyhaique, a veintitrés de septiembre de dos mil trece.-

VISTOS:

Que por oficio N°103, de fojas 10, el Servicio Nacional del Consumidor en la persona de su Director Regional don Sergio Tillería Tillería, ambos de este domicilio, Presidente Ibáñez N° 355, de Coyhaique interpone denuncia en contra de **Distribuidora de Industrias Nacionales**, representada por don Miguel Oyarzún Paredes, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 380 de la ciudad de Coyhaique, denuncia que se funda en el hecho de que la consumidora doña JENNY LUZ MILLALONCO VÁSQUEZ, cedula de identidad N° 10.254.011-5, chilena, jefa de hogar, domiciliada en calle Perú N° 066 de Coyhaique, adquirió de la denunciada el refrigerador marca LG modelo GN V232, el 9 de Enero de 2013, y que en aquel entonces tenía un valor de \$149.990. Dicho producto sin embargo no se encontraba en "stock" en la tienda de la empresa denunciada, razón por la cual -señala- se difirió la entrega del producto para una fecha posterior y que al momento de realizarse la denuncia inicial con fecha 31 de enero de 2013 no había sido entregado a la reclamante Millalongo Vásquez; todo ello configura una infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, en relación

con el artículo 3° letra e) del mismo cuerpo legal;

Que a fojas 9 rola misiva remitida por la denunciada al Servicio denunciante, que informa de que con fecha 7 de febrero de 2013 se hizo entrega material del producto adquirido por la consumidora y denunciante;

Que a fojas 15 rola declaración de la consumidor denunciante la que entre otras, señala que la fecha y producto adquirido de la denunciada, y que fue un hijo quien recibió el producto por parte de la denunciada el día 8 de febrero de 20213 con algunas deficiencias en su envoltorio aseverando que "...era claro que no venía de fábrica lo habían sacado de vitrina.." por lo cual su hijo fue quien hizo el reclamo ante lo cual la empresa denunciada hizo un descuento de \$49.000, considerándolo injusto puesto que la boleta indica que se le descontó la suma de \$89.990;

Que a fojas 16 comparece don MIGUEL RUDY OIYARZÚN PAREDES, cédula de identidad n° 10.410.852-0 jefe de tienda de ABC DIN, domiciliado en calle Paseo Horn N° 60 de Coyhaique, quien en su indagatoria señala que efectivamente a la señora Millalonco Vásquez se le había vendido un refrigerador el que fue "...mandado a buscar a Santiago..." y por el cual ella pagó un valor total de \$149.990, y que al momento de ser entregado materialmente ello no fue aceptado por un hijo de la denunciante, por tener defectos en el embalaje del producto, ofreciéndose con posterioridad un 10% de descuento en el valor de la compra por el desperfecto que origina el rechazo, lo que fuere rechazado por el hijo de la consumidora denunciante, solicitando que el descuento llegase hasta que el monto a pagar fuera sólo \$100.000, rebaja que fuere aceptada por la empresa denunciada. Agrega por último

a su declaración que se hizo anulación de venta y, como el refrigerador adquirido había cambiado de precio a un valor mayor la nueva boleta refleja un descuento mayor que el acordado;

Que en lo principal de su escrito de fojas 18 y siguientes doña JENNY LUZ MILLALONCO VASQUEZ, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa denunciada, por las razones de hecho que fundan su reclamo y además por las molestias causadas a lo largo del proceso, exigiendo el pago por este concepto de la suma de \$140.990, con costas;

Que fojas 32 y siguientes y a fojas 37, a la empresa denunciada representada por la Abogada Claudia Araneda Fuentes, contesta demanda civil y denuncia infraccional respectivamente, solicitando por los fundamentos de hecho y de derecho expuestas en sus libelos el rechazo de ambas acciones;

Que a fs. 42 se celebró comparendo de estilo en autos al que concurrieron las partes fijándose;

Se declara cerrado el procedimiento y,

TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

1°.- Que los hechos fundantes de la denuncia inicial fueron que se había adquirido un refrigerador de la denunciada sin que le haya sido entregado materialmente, los que luego, tal como consta de fs 15 se modifican al hecho de que a pesar de haberse entregado el producto adquirido por la

denunciante y demandante de autos, éste no cumplía con los requerimientos que ella esperaba, razón por lo cual el precio pagado por él fue rebajado en \$49.990, pagando la consumidora finalmente la suma de \$100.000, cifra que le parece insuficiente, dado que en la nueva boleta se registra un descuento mayor, específicamente \$40.000 más, hechos éstos que sirven de base para fundar su pretensión indemnizatoria;

2° Que el artículo 12 de la ley 19.496 establece que “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”. Por su parte el artículo 23 del mismo cuerpo legal dispone que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”

3° Que en cuanto al *onus probandi* o carga de la prueba, corresponde entonces al denunciante y demandante civil, acreditar en su caso, la infracción denunciada y los perjuicios causados que emanan precisamente de la infracción denunciada;

4° Que en ese entendido de los hechos a probar, no ha logrado acreditarse por la denunciante y actora que efectivamente, a la luz de la prueba allegada al proceso, ponderada conforme a las reglas de la sana crítica, que la empresa

denunciada haya incurrido en alguna infracción a la normativa del rubro, puesto que de acuerdo a lo expresado en su escrito de demanda de indemnización de perjuicios, efectivamente el producto fue entregado materialmente, y si bien sufría algún desperfecto en su embalaje este fue compensado por la denunciada al realizarle un descuento sustancial en el precio originalmente pactado; el que fuere aceptado por la denunciante y demandante de autos;

5° Que a la luz de los hechos y probanzas allegadas al proceso, obstan a la configuración de la supuesta infracción denunciada, procediendo la absolución de la empresa denunciada, conforme se expresará en lo resolutivo de esta sentencia;

En materia civil:

6° Que de acuerdo al artículo 3°, letra e), de la Ley 19.496, al perjudicado con una infracción a su normativa le asiste el derecho a ser indemnizados por los daños **materiales** y **morales** que probare haber experimentado a raíz de la aludida infracción, debiendo en todo caso acreditarse por el actor la efectividad del daño, su monto, y el vínculo contractual que lo liga con el demandado, según previene el inciso final de su artículo 50;

7° Que a la luz de las disposiciones citadas, y en virtud de lo razonado con antelación en orden a tener por no acreditada la infracción denunciada en autos, la absolución de la denuncia, conlleva subsecuente y necesariamente a que no pueda acogerse la pretensión indemnizatoria de la actora, puesto que se constituye éste en un requisito esencial para configurar la

responsabilidad civil en esta materia y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15.231; 1º, 3º, 14º y siguientes, **y 17, inciso 2º**, todos de la Ley Nº 18.287; 3, 12, 23, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D y 58 bis, todos de la Ley Nº 19.496,

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia de fs. 10, absolviéndose de toda responsabilidad en los hechos a la denunciada Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., representada por don Miguel Rudy Oyarzún Paredes, ni a la demanda civil de lo principal de fojas 18, sin costas.-

Notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.

