

Proceso Rol N° 4220-5-2016
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, trece de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS;

A fs.1 y rectificada a fs.11 don **Nicolás Gustavo Jaña Morales**, diseñador gráfico, domiciliado en calle Roberto Paut Calderón N° 816-A, Villa Maestranza, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Neotronics SpA**, representada por don **Gustavo Nicolás Figueroa Espinoza**, ambos con domicilio en Avda. Apoquindo N° 5790, Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, a finales del 2015, habría llevado su computador Macbook White Unibody, al servicio técnico Neo-Gama& Idelectronics, debido a que no encendía, en esa oportunidad le habrían informado que el problema era en el conector de carga en la placa; la reparación habría demorado dos días y tuvo un costo de \$ 80.000.-; que, sin embargo el equipo no habría vuelto a encender por lo que con fecha 29 de diciembre de 2015, habría hecho efectiva la garantía de la reparación; no obstante la empresa denunciada le habría señalado que el problema no estaba cubierto por la garantía, ya que era en el botón de encendido lo que además, implicaba cambiar toda la pieza del teclado; lo que habría aceptado.

2) Que, con fecha 7 de marzo de 2016 y debido a que la empresa denunciada no le había dado respuesta satisfactoria respecto de la reparación encomendada, decidió concurrir a la sucursal, donde le expresaron que su computador estaba reparado, pero que por error había ingresado a la bodega y que lo mandarían a su domicilio, lo que no habría ocurrido, por lo que decidió formular denuncia ante SERNAC, instancia en la cual la parte denunciada habría señalado que el computador no funcionaba, ya que presentaría un problema interno que desconocen, que habría inutilizado el teclado original y el de repuesto.

3) Que, la parte denunciada había ofrecido entregar el equipo inutilizado y devolver el monto de la reparación, sin asumir el daño causado en el equipo, ya que no resultaría efectivo que el equipo estaba en malas condiciones.

Que, en consecuencia señala que el proveedor denunciado y demandado habría sido negligente en la prestación del servicio, causando menoscabo, infringiendo lo dispuesto en la Ley N° 19.496, solicitando se le condene al máximo de la multa establecida, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$1.049.990.- por daño emergente ; la suma de \$ 800.000.- por concepto de lucro cesante ; la suma de \$ 300.000.- por daño moral; más reajustes, intereses y costas; **demanda civil que no fue notificada.**

A **fs.14** comparece don **Gustavo Nicolás Figueroa Espinoza**, cédula de identidad N° 16.362.201-7, Ingeniero Comercial, domiciliado en Avda. Apoquindo N° 6236, comuna de Las Condes, representante legal de **Neotronics SpA**, quien señala que el denunciante habría llevado su computador Macbook White Unibody para su reparación, ya que tenía desperfectos en el conector de carga y componentes de la placa electrónica, arreglos que habrían tenido un costo de \$ 79.990.-; entregándose el quipo reparado el día 17 de noviembre de 2015; que, con fecha 29 de diciembre de 2015, el actor habría reclamado que el computador no prendía, dado que sus trabajos tienen garantía por 6 meses; que volvieron a revisar el equipo, verificando que se trataba de una nueva falla en el botón de encendido que no estaba cubierta por la garantía ya que no tenía relación con la primera reparación; que, el cliente decidió dejarlo igualmente para su revisión, demorando su retiro por más tiempo de lo normal, por lo que el equipo fue enviado a bodega por protocolo de seguridad de la empresa; que, posteriormente se habría informado que debía cambiarse la pieza completa en que va el botón de encendido, lo que fue ofrecido al costo por la demora, equivalente a la suma \$ 78.751.-; que aceptada la proposición se habría procedido a importar el repuesto respectivo; sin embargo, este no habría funcionado, por lo que decidieron informarle al cliente que no se haría la reparación; y que por las molestias le devolverían el monto pagado por la primera reparación; que posteriormente a esto, el denunciante no habría regresado a retirar su computador.

A **fs.46** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del denunciante don Nicolás Jaña Morales y en rebeldía de la parte denunciada, y rindiéndose prueba testimonial que rola a fs. 46 y siguientes y la prueba documental que será detallada en la parte considerativa de esta sentencia.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la cuestión controvertida en autos, resulta en determinar si la empresa denunciada de Neotronics SpA, habría obrado de manera negligente en la prestación del servicio ofrecido, dañando el computador Macbook de propiedad del actor al efectuar la reparación que le habría sido encomendada, ya que el equipo presentaba problemas en su encendido.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs. 25 rola copia del contrato de reparación celebrado entre las partes; **2)** De fs.26 a fs.30 rolan correos electrónicos intercambiados entre las partes; **3)** De fs. 31 a 35 rolan impresiones de conversaciones en facebook de las partes; **4)** De fs.36 a 38 rola Acta de recepción de premio consistente en Macbook otorgado a don Nicolás Jaña y antecedentes de premio en concurso Mastercard; **5)** A fs.41 a 45 rolan impresiones de elementos de computador y cotización de equipo similar. Que, asimismo rindió prueba testimonial mediante la deposición de las testigos doña Danae Macarena Mesías Soto y doña Claudia Andrea Morales Carvajal, no tachadas y legalmente interrogadas, quien están contestes en señalar que conocen los hechos de esta causa por lo relatado por el propio actor; en orden a que habría llevado su computador a reparar y luego habría vuelto a presentar desperfectos, por lo que habría tratado de hacer efectiva la garantía de la reparación, sin que lo hubieran reparado y tampoco devuelto el equipo al denunciante; que además, saben que el computador lo utiliza para trabajar ya que es diseñador gráfico.

TERCERO: Que, la parte denunciada no compareció en la audiencia de estilo por lo que no rindió prueba, siendo su versión de los hechos la declaración prestada en autos por el representante de la empresa denunciada don Gustavo Figueroa Espinoza a fs.14; quien señalar, que habiéndosele encomendado por el actor una segunda reparación al computador Macbook de su propiedad, la empresa denunciada habría decidido no reparar el equipo, por la razones expresadas en sus descargos.

CUARTO: Que, al apreciar los antecedentes probatorios aportados por la parte denunciante, cabe señalar que estos no permiten esclarecer la

naturaleza y origen del daño, ni permiten establecer de manera concluyente que el daño que se alega, se hubiera provocado en el servicio técnico del vendedor al momento de efectuar la primera reparación, toda vez que como consta del propio libelo de denuncia, dicha reparación se efectuó respecto del conector de carga y que sólo 27 días después de esta reparación, ingresó nuevamente el equipo con un problema de encendido, sin que se haya justificado en el proceso una relación o causalidad entre ambos eventos, cuestión de hecho que debe ser acreditada por la parte que la alega, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil.

QUINTO: Que, dado lo señalado precedentemente, el sentenciador no ha podido formarse convicción para dar por acreditado que el computador del actor haya sido dañado durante el proceso de reparación del conector de carga, correspondiente a la primera reparación, debiendo en consecuencia desestimarse en todas sus partes la denuncia interpuesta a fs. 1 por don Nicolás Gustavo Jaña Morales.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la denuncia de fs. 1 interpuesta por don **Nicolás Gustavo Jaña Morales** en contra de **Neotronics** representada legalmente por don Gustavo Nicolás Figueroa Espinoza, por no haberse acreditada la infracción que se le imputa.

b) Que, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre la acción civil deducida a fs.1 por don Nicolás Jaña Morales, por no haber sido notificada.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez

PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ-Secretaria (s)