

San Bernardo, diez de marzo de dos mil diecisiete.

Vistos y Teniendo presente;

A fojas 08, Juan López Vallejos, independiente, domiciliado en Martín de Solís n°15.294, San Bernardo, interpone querrela infraccional en contra de ABCDIN, establecimiento comercial representado por su jefe de oficina y/o administrativo, a quien identifica como Bárbara Díaz Navarro, ambos domiciliados en Eyzaguirre local n°171, San Bernardo, por infringir a su respecto los Arts. 20 letra c y 3° letras a y e, de la ley de protección a los derechos del consumidor. En el primer otrosí, el denunciante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios a los efectos que el proveedor antes mencionado le indemnice los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$59.990, por concepto de daño emergente, más reajustes, intereses y expresa condena en costas.

A fojas 13, rola acta de notificación de la querrela y demanda de autos, al jefe de local de la denunciada Sr. Erick Villablanca Troncoso en calle Eyzaguirre n°530 local 171 de esta comuna.

A fojas 14, comparece Iván Antonio López Vallejos, antes individualizado, quien expresa que el 27 de mayo de 2016, compró en la tienda ABCDIN de esta comuna un celular marca Lanix

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 26 de Mayo de 2017



X500, color negro, al día siguiente comenzó a presentar fallas puesto que la carga sólo duraba una hora y el touch no funcionaba. Se dirigió a la tienda para cambiar el equipo pero como primera medida le dijeron que debían enviar el teléfono al servicio técnico, informándole que demorarían unos 25 días, sin embargo tardaron 40 días en entregarle una respuesta. El servicio técnico informó que efectivamente el teléfono presentaba fallas. Desde ese momento el aparato está en la tienda, no lo retiró. En el transcurso de ese tiempo ya había adquirido un nuevo aparato por lo que solicitó la anulación de la compra. Declara que pagó \$20.000 al contado y dejó de pagar las cuotas ya que no correspondía pagar por algo defectuoso y que no se encontraba en su poder. Agrega que lo llaman para cobrar las cuotas y lo ingresaron al sistema como deudor, probablemente a Dicom. Solicita que se anule la compra, le devuelvan el dinero pagado y lo saquen de Dicom.

A fojas 20, se llevó a efecto la audiencia de estilo, con la sola asistencia del querellante y demandante Iván Antonio López Vallejos. En esta oportunidad se aportó prueba documental y en rebeldía de la demandada, no se produjo conciliación.

A fojas 21, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 26 de Mayo de 2012



A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

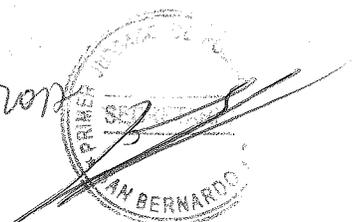
1°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a ABCDIN, establecimiento comercial, antes individualizado, en los hechos expuestos en la querrela de autos;

2°) Que, fundando sus acciones el querellante expone en lo principal de fojas 08, que el 27 de mayo de 2016, compró un celular en la tienda ABCDIN por el valor de \$59.990, dos días después fue a reclamar el aparato ya que la carga de la batería duraba muy poco y la pantalla touch se pegaba. Lo enviaron al servicio técnico, solo para evaluación, no se reparó y le ofrecieron el cambio del aparato. Debido al tiempo transcurrido y que ocupa el celular para trabajar, ya había comprado otro teléfono y pidió la devolución del dinero y anulación de la compra, pero ellos se negaron;

3°) Que, a fojas 14, comparece Iván Antonio López Vallejos, antes individualizado, quien expresa que el 27 de mayo de 2016, compró en la tienda ABCDIN de esta comuna un celular marca Lanix X500, color negro, al día siguiente comenzó a presentar fallas puesto que la carga sólo duraba una hora y el touch no funcionaba. Se dirigió a la tienda para cambiar el equipo pero como primera medida le dijeron que debían enviar el fono al servicio técnico, informándole que demorarían unos 25 días, sin embargo tardaron 40 días en entregarle una respuesta. El servicio

COPIA CONFORME CON SU OR.

San Bernardo, 26 de Mayo, 2017



técnico informó que efectivamente el fono presentaba fallas. Desde ese momento el aparato está en la tienda, no lo retiró. En el transcurso de ese tiempo ya había adquirido un nuevo aparato por lo que solicitó la anulación de la compra. Declara que pagó \$20.000 al contado y dejó de pagar las cuotas ya que no correspondía pagar por algo defectuoso y que no se encontraba en su poder. Agrega que lo llaman para cobrar las cuotas y lo ingresaron al sistema como deudor, probablemente a Dicom. Solicita que se anule la compra, le devuelvan el dinero pagado y lo saquen de Dicom;

4º) Que, la querellada ha permanecido durante la tramitación del proceso, en rebeldía, no obstante haber sido emplazada de las acciones entabladas en su contra;

5º) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, el querellante aportó en el comparendo de estilo los siguientes documentos: **a)** En fojas 01, copia de la boleta de compra del producto, de fecha 27 de mayo de 2016, la cual consigna en su anverso la nota con firma desconocida "n/crédito, no acepta reparación". **b)** En fojas 02, informe del servicio técnico que evaluó el fono, de fecha 10 de junio de 2016, el cual recomienda o autoriza el cambio del equipo por falla de batería. **c)** En fojas 06, copia de la carta respuesta entregada por el establecimiento denunciado respecto al reclamo presentado por el actor ante el Sernac en relación con los hechos de autos. En este documento, ABCDIN señala haber

COPIA CONFORME CON SU

San Bernardo, 26 de Mayo



reparado el artículo adquirido y si el producto presentare fallas nuevamente el cliente debiese acudir a la sucursal para hacer una nueva evaluación;

6º) Que, el Art. 20 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, expresamente 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; letra 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 dado en su publicidad";

7º) Que, habiendo establecido el legislador, concurriendo determinadas circunstancias, un derecho opcional en favor del consumidor, en el presente caso el informe del servicio técnico dependiente del proveedor denunciado, concluye con la recomendación o procedencia del cambiar el aparato, por presentar falla en la batería. Es decir, en el estado en que fue vendido no cumplía las condiciones para el uso al cual está destinado.

Desarrollados de esta forma los hechos, habiéndose efectuado la evaluación de rigor del aparato, a los efectos de descartar una eventual

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

26 Mayo 2012



mal uso del mismo, la facultad de aceptar la reparación, pedir el cambio del aparato o de requerir la devolución del precio pagado, correspondía exclusivamente al consumidor, de forma que al denegar su solicitud de reembolso y dejar por tanto sin efecto la compra, a juicio de este sentenciador, la empresa querellada incurrió en la infracción que se le imputa.

A mayor abundamiento, resulta igualmente contradictorio que en la respuesta entregada por la querellada ante el reclamo deducido ante el Sernac, esta afirme que el aparato fue reparado, en circunstancias que su servicio técnico recomendaba su reemplazo;

8º) Que, conforme al mérito del proceso, en especial la prueba documental aportada por el actor, elementos que han sido apreciados por este Sentenciador de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción necesaria y suficiente para estimar que en los hechos denunciados ABCDIN, también identificada en autos como Distribuidora de Industrias Nacionales S. A., infringió respecto del actor Iván Antonio López Vallejos, los Arts. 12 y 20 letra c) de la ley de protección a los derechos del consumidor 19.496. De conformidad con lo antes expuesto, en definitiva, corresponderá acoger la querrela de autos en todas sus partes;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

9º) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 08, Iván Antonio López Vallejos, antes individualizado, deduce demanda

COPIA CONFORME CON SENTENCIA

San Bernardo, 26 de mayo



civil de indemnización de perjuicios a los efectos que ABCDIN también identificada en autos como Distribuidora de Industrias Nacionales S. A. le indemnice los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$59.990, por concepto de daño emergente, más reajustes, intereses y expresa condena en costas;

10°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que ABCDIN, también identificada en autos como Distribuidora de Industrias Nacionales S. A., será condenada como autora de contravención los Arts. 12 y 20 letra c) de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3° letra e) y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

11°) Que, en relación a los perjuicios demandados por concepto de daño emergente, el demandante acompañó: a) En fojas 01, copia de la boleta de compra del producto, por la cantidad de \$59.990, de los cuales \$20.000, se pagan en efectivo. b) En fojas 04 y 05, estados de cuenta de la tarjeta ABCDIN, correspondiente a los meses de junio y julio de 2016, en los cuales se cobran, las cuotas pendientes de la compra; antecedentes que resultan concordantes con los hechos del proceso y por los cuales en definitiva será acogida la demanda, por la cantidad demandada de \$59.990;

COPIA CONFORME

San Bernardo, 26 de Mayo



12°) Que, las sumas que se ordene pagar, deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es agosto de 2016 y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts., 1698, 2314 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3 letras d) y e) 12, 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A.- Que, se condena a **ABCDIN** también identificada en autos como **Distribuidora de Industrias Nacionales S. A.**, a pagar una multa de 01 (UNA) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 12 y 20 letra C) de la Ley 19.496;

B.- Que, se hace lugar a la demanda civil del primer otrosí de fojas 08, en cuanto se condena a **ABCDIN** también identificada en autos como **Distribuidora de Industrias Nacionales S. A.**, a pagar al demandante Iván Antonio López Vallejos, la cantidad de \$59.990, por concepto de daño

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 26 de Mayo de 2018



emergente, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

C.- Que, las sumas antes indicadas deberán reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando 12º) de este fallo;

D) Que, para la completa reparación del demandante, Iván Antonio López Vallejos, antes individualizado, ABCDIN o también identificada en autos como Distribuidora de Industrias Nacionales S. A., en el plazo de 15 días hábiles, deberá eliminar de sus registros y cuenta respectiva la venta de qué trata esta causa, debiendo además encargarse de eliminar a su costa cualquier registro de morosidad que se haya derivado de la misma;

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

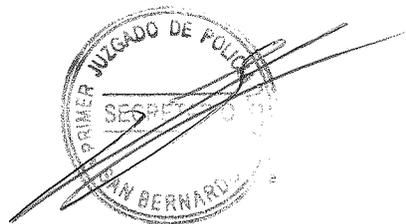
Rol nº 8.160-5-2016.

DECTADA POR JORGE ROJAS ARIAS. JUEZ SUBROGANTE.

AUTORIZADA POR EDUARDO CUEVAS GARCÍA. SECRETARIO
SUBROGANTE.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 26 de Mayo de 2017



The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records. It emphasizes that every detail matters, from the date of entry to the specific observations made. This section also touches upon the need for consistency in reporting and the role of these records in long-term research or monitoring.

In the second section, the focus shifts to the methodology used for data collection. It describes the tools and techniques employed, ensuring that the data gathered is reliable and valid. This part highlights the challenges faced during the process and how they were addressed to maintain the integrity of the study.

The third section provides a detailed analysis of the data collected. It includes statistical summaries and interpretations of the findings. This part is crucial for understanding the trends and patterns in the data, as well as for drawing meaningful conclusions from the observations.

Finally, the document concludes with a summary of the key findings and their implications. It discusses the broader context of the research and offers suggestions for future work. This concluding section aims to provide a clear and concise overview of the entire project, from its inception to its final results.

