

Temuco, ocho de febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Doña Miriam Saavedra Vidal, vendedora, domiciliada en Camino a Carahue 305, Villa Ultra Chol-Chol, comuna de Nueva Imperial, interpuso denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor ABCDIN, representada por Jocelyn Quezada Ossa, ambos don domicilio en Manuel Montt N°764, de Temuco, que funda en que día 12 de marzo de 2015 compró en la tienda de la querellada, un teléfono celular, marca OWN de la compañía ENTE, por la suma de \$120.980.-

Agrega que al tiempo de la fecha de compra, el producto comenzó con fallas en la pantalla y batería, aludiendo a la poca duración de esta última; problemas que dificultaban su utilización.

Expresa que dentro del plazo de la garantía extendida, ingresó el equipo al Servicio Técnico, tres veces, recibiendo en todas las oportunidades una respuesta negativa por parte de dicho Servicio. Finalmente, ellos accedieron al cambio de equipo, pero debido a la demora en la entrega de éste, procedió a comprarse uno nuevo, por lo tanto le solicitó la devolución del dinero cancelado. Ante la negativa del proveedor, sin otorgar solución alguna, con fecha 23 de mayo de 2016, ingresó Reclamo Administrativo al Servicio Nacional del Consumidor en contra de la empresa denunciada, respondiendo con fecha 11 de julio de 2016, quienes manifestaron que se hizo efectiva la garantía y autorizaron el cambio de equipo, según la Orden de Trabajo N°2016060286 y que por el tiempo transcurrido desde la compra del equipo no es posible la anulación de la compra.

Invoca en su favor lo dispuesto en los artículos 20 letras c) y e) y 12 y 23 de la ley 19.496, solicitando en definitiva que se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de dicha ley.

A fojas 31, en la audiencia de contestación y prueba, la denunciada, a través del abogado don Freddy Carrasco Matus, la denunciada contesta, señalando que los hechos contenidos en la denuncia no reflejan la realidad. Su representada cumplió con las obligaciones establecidas en la ley del ramo, toda vez que frente a los reclamos formulados por la querellante, previamente avalados por los informes técnicos de servicios externos se acogió la solicitud y se procedió a la autorización del cambio de equipo o lo que la cliente requiera. Por circunstancias que desconoce este derecho no fue ejercido por la Sra. Miriam Saavedra.

Agrega que, posteriormente la querellante realiza un reclamo al Sernac, el que fue archivado dado que el Servicio se enteró de la decisión adoptada por su representada. Conforme a lo que se ha señalado, no nos encontramos frente al supuesto que la ley exige para considerar que su representada infringió la normativa del Consumidor, lo que lleva a que no se pueda acceder a la acción civil.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

1º) Que, doña Miriam Saavedra Vidal interpuso denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor ABCDIN, que funda en que compró en la tienda denunciada un equipo celular, por un valor de \$120.980.- con garantía extendida, el cual presentó fallas, por lo que fue ingresado en tres oportunidades al Servicio Técnico, accediendo el proveedor finalmente al cambio de equipo, lo que no se cumplió, por lo que procedió a comprar uno nuevo, solicitándoles, por tanto, la devolución del dinero cancelado, a lo que no se habría accedido.

2º) Que, la denunciada señala que no existe infracción a la ley, toda vez que se accedió al cambio del equipo, derecho que no fue ejercido por la denunciante.

3º) Que, no existe controversia entre las partes que la denunciante adquirió con fecha 12 de marzo de 2015 un teléfono celular marca OWN, por la suma de \$120.980.-; asimismo no existe controversia que el producto tenía una garantía extendida y que equipo de celular presentó fallas, por lo que fue ingresado al Servicio Técnico respectivo. Por otra parte, se encuentra acreditado que con fecha 23 de mayo de 2016, la denunciante presentó reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, en el cual solicitaba que se anulara la venta y se devolviera el dinero o se le cambiara el producto, el cual fue respondido con fecha 3 de junio de 2016, en que se le señala que se había autorizado el cambio del producto. Además, consta en autos que la denunciante, con fecha 30 de junio de 2016 formuló un nuevo reclamo, en el que solicita la devolución del dinero, por cuanto la empresa no dio cumplimiento oportuno al cambio del producto. A este requerimiento, se le respondió que no era posible la devolución del dinero, pues la garantía extendida sólo autoriza el cambio de producto.

4º) Que, el artículo 21 inciso 8º de la ley 19.496 establece que "Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá

hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza."

5°) Que, la consumidora agotó las posibilidades que le otorgaba la póliza por la garantía extendida, ya que la denunciada no dio cumplimiento oportuno al cambio, al que ambas partes habían accedido en principio. Conforme a lo anterior, compatibilizando la garantía legal con la ofrecida por el proveedor, habiendo agotado las posibilidades que la garantía extendida concede, procede dar aplicación a los derechos que el artículo 20 otorga al consumidor -garantía legal- pues ella queda en suspenso mientras está vigente la garantía ofrecida por el proveedor, lo que hace procedente el derecho de opción, en este caso, de la consumidora, quien ha optado ante el proveedor y en la presente acción por la resolución del contrato y la devolución del dinero pagado o precio.

6°) Que, en consecuencia, se acogerá la denuncia por cuanto el proveedor denunciado, no ha respetado el derecho de opción de la consumidora, cuando ésta, habiendo agotado las posibilidades de la garantía extendida, solicitó la devolución del precio, se negó a ello tanto en el reclamo administrativo como en esta instancia judicial, razón por la cual será sancionado en definitiva, en la forma que se dirá en lo resolutivo de la sentencia, teniendo en consideración para la aplicación de la multa la falta al deber de profesionalidad del proveedor, que por una parte no cumple oportunamente con lo ofrecido -cambio de producto- y posteriormente se niega a otorgar cobertura al derecho de opción de la consumidora.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

7°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 10, doña Miriam Saavedra Vidal, fundado en la querella de lo principal, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ABCDIN, solicitando el pago de las sumas de \$120.980.- por el valor o precio del producto y \$150.000.- por daño moral, todo ello con intereses, reajustes y costas.

8°) Que, el artículo 3° letra e) de la ley 19.496 establece como derecho del consumidor el de reparación e indemnización adecuada -que no signifique lucro- y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, de modo que al haberse acogido la querella como consecuencia de un incumplimiento por parte de la querellada y demandada, que ha derivado en una infracción a la ley, la reparación de los perjuicios debe comprender todo daño, incluido el daño moral, si existe relación de causalidad entre la infracción y dicho perjuicio.

9º) Que, establecido en lo infraccional que la conducta de la querellada y demandada incumplió la normativa de la ley 19.496, en este caso no hacer oportunamente entrega o cambio de un producto, que tenía garantía extendida, y que había sido autorizado por la misma querellada, y posteriormente -agotada las posibilidades de dicha garantía- al no otorgar el derecho de opción de la garantía legal, debe resarcirse los perjuicios que ese accionar ha causado. En consecuencia, como primer perjuicio se encuentra el valor en dinero de ese producto -no cambiado- y que a la fecha de adquisición del mismo y en que se contrató la garantía extendida ascendía a \$120.980, el cual, dado que se había autorizado cambio de producto y no se cumplió, exigiendo la consumidora su devolución, lo que tampoco se cumplió, debe ser resarcido por la demandada.

10º) Que, en cuanto al daño moral la Ley de Protección de Derechos del Consumidor contempla expresamente el pago de este perjuicio, entendiendo que una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. En este caso, resulta acreditado que la demandante resultó afectado por un incumplimiento de la demandada, pues no obstante habersele reconocido su derecho al cambio de su celular en junio de 2014, ello no se cumplió por la parte demandada, negándose posteriormente a otorgarle el derecho de opción de la garantía, debiendo realizar una serie de diligencias para salvaguardar sus derechos, recurriendo a la propia demandada, al Servicio Nacional del Consumidor, debiendo, por último, recurrir a un requerimiento de carácter judicial, ya que el demandado sin mayores motivaciones ha decidido postergar la solución. En consecuencia, esto obviamente produce pesar, molestia, insatisfacción, frustración, pues habiendo hecho lo correcto se le discrimina. En cuanto a su regulación, como no existen parámetros objetivos, ella queda entregada a la prudencia del sentenciador, por lo que atendida la naturaleza y circunstancias que rodearon el hecho denunciado, esto es la negación injustificada al cumplimiento de su obligación, que se ha mantenido en el tiempo y que ha significado, además, la privación de su uso, se fija tal daño en la suma de \$150.000.-. que corresponde a la cantidad demandada.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA:**

1º) Que, se acoge, la querella interpuesta por **MIRIAM SAAVEDRA VIDAL** en contra de **ABCDIN.**, representado por Jocelyn Quezada Ossa, a la que se le condena como autora de infracción al artículo 20 y 21 de la ley

19.496, al pago de una multa de cinco unidades tributarias mensuales; 2º) Que, se acoge, con costas, la demanda civil interpuesta por **MIRIAM SAAVEDRA VIDAL** en contra de **ABCDIN.**, representado por Jocelyn Quezada Ossa, a quien se le condena al pago de la suma de \$270.980.- a que asciende la suma de las cantidades parciales determinadas en los considerandos 9º y 10º de esta sentencia, las que devengarán el interés corriente bancario para operaciones reajustables a contar de la fecha en que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

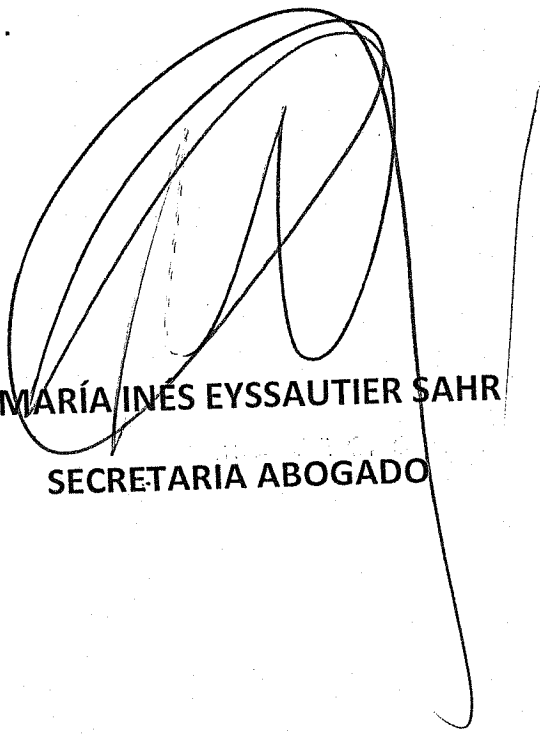
Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol N°65.418-Y.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

CERTIFICO: que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

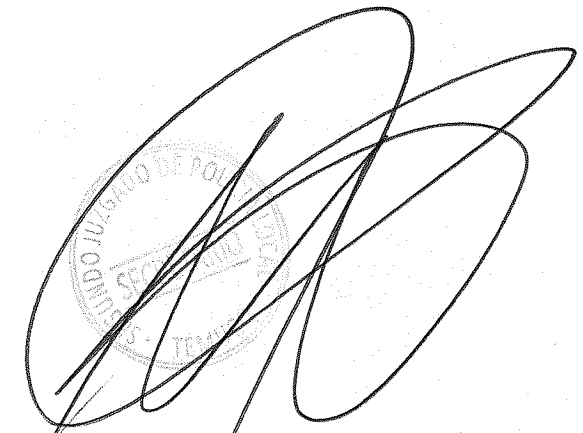
Temuco, 14 de marzo de 2017.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "JULGADO DE PAZ" at the top, "SECRETARÍA" in the center, and "TEMUCO" at the bottom. The signature is a stylized, cursive script.

MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO