



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

404

5086

ORD. N° _____/

ANT. : Causa rol N° 3.384-2016 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT. : Remite copia de sentencia.



Osorno, 09 de junio del 2017.-

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N° 241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Gonzalo José Enrique Almuna Muñoz con ABCDIN Osorno", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.


HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR


GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

1911
JAN 11 1911
1911



frutos J dor 32

Osorno, diecisiete de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 3 y siguientes, don **GONZALO JOSÉ ENRIQUE ALMUNA MUÑOZ**, conductor, domiciliado en Braganza N° 1750, Osorno, interpone denuncia por infracción a las normas de Protección al Consumidor, en contra de **ABC DIN**, Osorno, representado por don **OMAR PAY**, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 1102, Osorno, señalando que con fecha 14 de enero de 2016, adquirió en la empresa denunciada, un celular marca Samsung, modelo J7 Dual, en 25 cuotas de \$15.938, por la suma de \$276.980, el que en el mes de enero se echó a perder, llevándolo a la empresa denunciada de inmediato, donde se le diagnostica por parte del servicio técnico: "no prende". Agrega que el jefe de local le da las indicaciones que debe seguir, enviándolo al mall de Osorno, a una sucursal de Entel, donde se le indica que el móvil no pertenece a dicha empresa, siendo derivado por el jefe de la tienda ABC DIN a un servicio técnico de Samsung, ubicado en calle Santiago Rosas de esta ciudad, el que no existía. Indica que se dirigió nuevamente a la tienda, donde el jefe de la misma, le indica que el equipo será enviado a Santiago para su reparación. Agrega que la tienda fue irresponsable a la hora de efectuar los conductos regulares, haciéndole perder tiempo, no entregando una solución satisfactoria, señalándole además que no entregaría un celular nuevo, por políticas de la empresa. Agrega que sigue pagando las cuotas por un producto que la denunciada se niega a cambiar. Señala que la denunciada con su conducta, ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra e) de la Ley 19.496. A continuación, basado en los mismos hechos expuestos, en lo principal, don Gonzalo Almuna Muñoz, deduce demanda civil de

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
 OSORNO, 09 JUN. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
 SECRETARIO ABOGADO



indemnización de perjuicios en contra de ABC DIN OSORNO, a fin que sea condenada al pago de \$276.980 por concepto de daño emergente, y \$1.000.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes e intereses y las costas de la causa. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción.

A fojas 8, rola notificación por cédula a don Omar Pay, en representación de ABC DIN, de la denuncia y demanda civil de fojas 3 y siguientes.

A fojas 12, don Javier Eduardo Correa Ramos, abogado, domiciliado en Nueva Lyon N° 72, Piso 6°, comuna de Providencia, Santiago, en representación de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. asume su patrocinio y poder, delegando poder al abogado José Morales Poffalt.

A fojas 22 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciada y demanda civil representada por su apoderado José Morales Poffaldt y en rebeldía del denunciante y demandante civil José Almuna Muñoz. Acto seguido, la parte denunciada y demandada civil contesta denuncia y demanda civil, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 14 y siguientes, solicitando su rechazo, con costas, indicando que hay ausencia de responsabilidad infraccional y civil de su representada, dado que la garantía del proveedor ha operado correctamente, haciendo presente que existe un informe emitido por el servicio técnico autorizado de la marca SAMSUNG con fecha 4 de mayo de 2016, que da cuenta que la garantía operó correctamente, indicándose que se reinstaló el sistema operativo y se desbloqueó la cuenta, siendo el producto evaluado y reparado. Agrega que no existe responsabilidad infraccional de su representada ya que no ha infringido ningún

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

09 JUN. 2017

OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLIN
SECRETARIO ABOGADO



artículo de la Ley 19.496, ni tampoco ninguna norma legal, contractual o reglamentaria, que haga responsable a su representada.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, por la rebeldía de la parte denunciante y demandante civil. A continuación, se procede a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar, la parte querellante y demandante civil rinde prueba instrumental, la que acompaña, bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los documentos agregados desde fojas 41 a fojas 125. A continuación, rinde prueba instrumental la parte denunciada y demandada civil, la que acompaña con citación, documento que es agregado a fojas 21. La parte denunciada y demandada civil, no rinde prueba testimonial.

A fojas 25, el tribunal decreta un comparendo de conciliación.

A fojas 28, se lleva a efecto comparendo de conciliación, decretado en autos, con la asistencia del denunciante Gonzalo Almuna Muñoz y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil.

A fojas 29, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que de la denuncia de fojas 3 y siguientes, interpuesta por don Gonzalo José Enrique Almuna, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la denunciada ABC DIN, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
09 JUN. 2017
OSORNO,.....

GERARDO VÁSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



causando menoscabo al querellante, al haberse negado a cambiar un celular nuevo adquirido por el actor, por otro de las mismas características, el que presentó fallas el mismo mes de su adquisición.

SEGUNDO: Que la parte denunciada y demandada civil, a fojas 14 y siguientes, solicita el rechazo de la denuncia y de la demanda civil interpuesta a fojas 3 y siguientes, dado que los hechos indicados en la denuncia, no se condicen con la realidad, señalando que la denunciada no tiene responsabilidad infraccional, en atención a que la garantía del producto, operó correctamente, tal como da cuenta el informe emitido por el servicio técnico autorizado de la marca SAMSUNG agregado a fojas 21, el que indica que se reinstaló el sistema operativo y se desbloqueó la cuenta, siendo el producto evaluado y reparado. Agrega que no existe responsabilidad infraccional de su representada ya que no ha infringido ningún artículo de la Ley 19.496, ni tampoco ninguna norma legal, contractual o reglamentaria, que la haga responsable.

TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 1º número 1.- de la Ley N° 19.496, define a los consumidores o usuarios, como "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios. Por su parte, el artículo 3º señala que son deberes y derechos básicos del consumidor: letra d) "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles", letra e) "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en el caso de incumplimiento de

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
09 JUN. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROBÁS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea”.

Por su parte el Artículo 20 de dicha Ley, expresa 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:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

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 señalado en su publicidad;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
09 JUN. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MO
SECRETARIO ABOGADO



presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

A su turno el Artículo 21 del mismo cuerpo legal señala que: "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 09 JUN. 2017.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
09 JUN. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



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.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza, aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

A su turno, el artículo 23, 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,

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
09 JUN. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

CUARTO: Que se encuentra acreditado en autos, que con fecha 14 de enero de 2016, don Gonzalo Almuna Muñoz, compró una celular marca Samsung, modelo J7 DUAL SIM BL, a la denunciada, pagando la cantidad de \$276.980, en la forma que da cuenta la boleta electrónica de venta y servicios N°83435981 agregada en autos a fojas 1, teniendo en consecuencia la calidad de consumidor.

QUINTO: Que también se encuentra acreditado en autos, en la orden de trabajo n° 375828, de fecha 15 de marzo de 2016, que el producto, fue recepcionado por la denunciada, en uso de su garantía, para ser enviado al servicio técnico para su evaluación técnica y reparación de fallas descritas por el denunciante.

SEXTO: Que conforme a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 1698 del Código Civil, “Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”.

SEPTIMO: Que el denunciante no rindió prueba alguna tendiente a acreditar la existencia de fallas en el celular adquirido a la denunciada, ni la negativa de la denunciada a su cambio.

OCTAVO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal no se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permitan concluir que la empresa denunciada, haya infringido lo dispuesto en el artículo 20 y 21 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual no se hará lugar a la denuncia interpuesta por don Gonzalo Almuna Muñoz.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
09 JUN. 2017
OSORNO,.....
GERARDO ROSAS MOL
SECRETARIO ABOGADO



2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

NOVENO: Que habida consideración de lo expuesto anteriormente, se hace innecesario referirse a la acción civil interpuesta por don Gonzalo Almuna Muñoz a fojas 3 y siguientes.

DÉCIMO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, **SE DECLARA:**

A) Que no se hace lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores interpuesta por don **GONZALO JOSÉ ENRIQUE ALMUNA MUÑOZ** en contra de **ABC DIN**, representado por don **OMAR PAY**.

B) Se omite pronunciamiento acerca de la acción civil deducida por don **GONZALO JOSÉ ENRIQUE ALMUNA MUÑOZ** en contra de **ABC DIN**, representado por don **OMAR PAY**.

C) Cada parte pagará sus costas.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 09 JUN. 2017

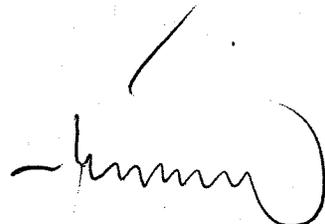
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



Aminta J site 37

ANOTESE Y NOTIFIQUESE.

Rol N°3.384-2016



Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don **Gerardo Rosas Molina**, Secretario Abogado.



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
09 JUN. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



INUTILIZADA

SECRETARIA DE ECONOMIA
SECRETARIA DE ECONOMIA
SECRETARIA DE ECONOMIA
SECRETARIA DE ECONOMIA
SECRETARIA DE ECONOMIA