

ORD. N° 9528 /

ANT.: Causa rol N°5.278-2016 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 24 de octubre de 2017

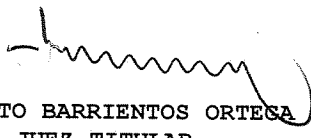
DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

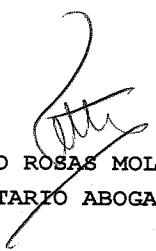
A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N°241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el
antecedente, caratulada "Ricardo Andrés Concha Burgos con
PC Factory S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado
oficiarle a fin de remitir copia autorizada de las sentencias de
primera y segunda instancia, tal como lo dispone el artículo 58
bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los
Consumidores.

Las referidas sentencias, se
encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.


HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR

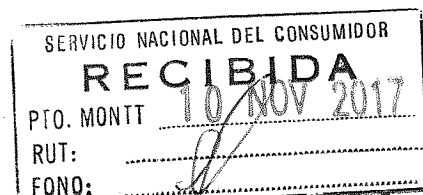

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.



monstru auto
94

Osorno, trece de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 11 y siguientes, don **RICARDO ANDRÉS CONCHA BURGOS**, estudiante, domiciliado en Villa Padre Hurtado, Block 522, Departamento 3, de la ciudad de Valdivia, interpone querella por infracción a las normas de Protección al Consumidor, en contra de **PERSONAL COMPUTER FACTORY**, representado por don **IVAN VARGAS C.**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Lord Cochrane N° 658, Osorno, señalando que el día 29 de junio del año 2015, compró en la tienda PC Factory de Osorno, un notebook marca MSI modelo CX61 2QC Intel Core i5 4210M 8 GB 750GB 15.6 NVIDIA 920M 2gb Window, por un valor de \$599.990, con un descuento de \$31.000, quedando definitivamente en la suma de \$568.990. Agrega que luego de 10 meses, el notebook presentó una falla en la pantalla, que corresponde a una línea de color blanca, que atravesaba la misma en forma vertical. Agrega, que llevó el notebook a la tienda, haciendo uso de una garantía voluntaria extendida de un año, siendo éste ingresado al servicio técnico, el día 20 de mayo de 2016, y transcurrido un tiempo, le llega un correo electrónico de la tienda, indicándole que su notebook se encontraba sucio, y si necesitaba una limpieza química, tendría que pagar la suma de \$30.000, a lo cual no accedió. Indica que el notebook le fue entregado el día 1 de julio de 2016, demorándose más de los 25 días hábiles que ofrecen los servicios técnicos regularmente, y habiendo preguntado las razones de la falla y los arreglos hechos, se le indicó que no se podía entregar dicha información, ya que era confidencial. Agrega que transcurrido unos días desde que le fuera entregado, y dentro de los primeros días del mes de julio de 2016, el

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

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



notebook comienza nuevamente a presentar la falla señalada, llamando a la tienda para hacer uso de su garantía, solicitando se lo cambien, por otro de la misma marca y modelo, negándose la empresa a dicha solicitud, y ante la necesidad de contar con el equipo, se envía nuevamente al servicio técnico de la empresa. Agrega que frente a esta situación, interpuso un reclamo en el SERNAC con fecha 21 de julio de 2016, explicando lo sucedido, el que no tuvo respuesta favorable de la empresa, negándose ésta a entregarle un nuevo producto de la misma marca y modelo, o un producto con idénticas características. Señala que la querellada con su conducta, ha infringido lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496. A continuación, basado en los mismos hechos expuestos en lo principal y fundado en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, don Ricardo Andrés Concha Burgos, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Personal Computer Factory S.A., representada por don Iván Vargas C., a fin que sea condenada al pago de \$568.990 por concepto de daño emergente y \$500.000 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 19, rola notificación a don Iván Vargas en representación de PC Factoring, de la querella infraccional y demanda civil de fojas 11 y siguientes.

A fojas 20, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 21, la parte querellada y demandada civil presenta lista de testigos.

A fojas 76 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del querellante

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
OSORNO,..... 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



moneda cinco
\$5

y demandante civil Ricardo Concha Burgos, el que confiere patrocinio y poder al abogado Alejandro Cancino Gunkel, y el apoderado de la querellada y demanda civil don César Triviño Lavanderos. Acto seguido, la parte querellante y demandante civil, ratifica la querella y la demanda civil deducidas en autos, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. A continuación, la parte querellada y demandada civil, contesta querella y demanda civil, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 35 y siguientes, solicitando su rechazo, con costas, señalando que efectivamente el día 29 de julio de 2015, y no en junio como se indica, don Ricardo Concha Burgos, compró un notebook CX61 2QC Intel Core en dependencias de su representada en la suma de \$568.990, agregando que con fecha 20 de mayo de 2016 el cliente se dirigió a la tienda PC Factory de la ciudad de Osorno, donde señaló que a su producto le apareció una línea en la pantalla, llevando una imagen de respaldo, pero, sin embargo, al prender el equipo, dicha línea en la pantalla no se presentó, dado que este tipo de fallas son aleatorias, pero de igual forma se ingresó el equipo al servicio técnico de PC Factory, para chequear si efectivamente existía una falla en la pantalla del notebook, tal como consta en la orden de servicio N° 835267, en la cual se detallaron todos los procesos, según los protocolos de prueba del fabricante, a los cuales se sometió al equipo para confirmar o no, la existencia de una falla. Más adelante indica que con fecha 1 de julio de 2016, el equipo es revisado con el cliente de manera presencial, el que se retiró conforme con su notebook. Agrega que con fecha 19 de julio del mismo año, el cliente se dirige nuevamente a la tienda, señalando que el producto presenta una línea en la pantalla, siendo enviado el notebook, el día 20 de julio de 2016, al servicio técnico autorizado

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

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



de la marca, llegando con fecha 25 de julio de 2016 a las dependencias de Servicios Computacionales RGA Limitada, tal como consta en la segunda orden de servicio N° 865833. Agrega que en la orden de servicio N° 70496 de fecha 26 de julio de 2016, emitida por el servicio técnico autorizado de la marca MSI, que esta vez el producto sí presentó falla, dado que se apreció una línea vertical en la pantalla, indicando que en esa misma orden de servicio, dicho servicio técnico, solicitó repuesto de pantalla, arrojando como fecha estimada de recepción, el día 13 de agosto de 2016. Agrega que en la orden de servicio N° 865833, se detallan los procesos, indicándose que con fecha 18 de agosto de 2016, el servicio técnico autorizado de la marca, realizó el cambio de pantalla, se restauró el WIN 10 y se actualizó el sistema de video, realizándose las pruebas pertinentes el día 19 de agosto del mismo año, presentando el equipo buen funcionamiento, no existiendo falla alguna, siendo recibido el equipo con fecha 24 de agosto de 2016 en la tienda PC Factory de Osorno con los sellos correspondientes, revisado y contactándose con el cliente para que retirara el producto ya reparado y funcionando en óptimas condiciones. Agrega que durante el segundo ingreso del equipo al servicio técnico, con fecha 21 de julio de 2016, solicitando la anulación de la compra y devolución del dinero, respondiendo su representada con fecha 8 de agosto de 2016 a través de Sernac, que el producto se encontraba dentro del plazo de la garantía voluntaria otorgada por el fabricante y que en virtud del artículo 21 de la Ley del Consumidor, dicha garantía sólo opera conforme a los términos señalados en la póliza y que el contrato en que consta la garantía voluntaria, solamente establece la posibilidad de reparación en caso de falla de fabricación, por lo que el reclamo efectuado por el denunciante se

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



momento, sin p6

encuentra fuera de lo previsto por la póliza de garantía del producto y lo señalado al respecto por la Ley del Consumidor, agregando que no obstante ello, se le ofreció otra solución al cliente, que consistía en ingresar su producto al servicio técnico de la tienda PC Factory de Osorno, para proceder a la reparación en conformidad con lo establecido en la póliza de garantía voluntaria, tal como se hizo en la segunda ocasión dado que en el primer ingreso, el servicio técnico autorizado de la marcas, no encontró fallas luego de la revisión, pero si en el segundo ingreso. Señala finalmente que PC Factory no incumplió con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 19.496, toda vez que en ningún momento ha actuado con negligencia, sino que por el contrario, su representada ha tenido un actuar diligente, ingresando el producto al servicio técnico las dos veces que esto le fue requerido por el cliente, como también revisándolo y realizándole numerosas pruebas para descartar las fallas, agregando que tampoco ha infringido el artículo 20, letras c) y e) de la Ley del Consumidor, por lo expuesto precedentemente y porque el cliente, en el momento en que su producto presentó fallas, según la versión de los hechos, se encontraba con el derecho pleno de reclamar la garantía voluntaria que viene de fábrica con el producto, pero no así la garantía legal prevista en el precepto antes señalado, por lo que no ameritaba realizar la devolución del dinero o el cambio del producto, sino que sólo la reparación del mismo. Más adelante contesta demanda civil, solicitando su rechazo, en base a las mismas consideraciones de hecho expresadas al contestar la querella infraccional, y no haber incumplido su representada, normas de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores. Respecto de los perjuicios demandados hace presente que éstos deben ser probados, señalando la existencia de

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



un ánimo de lucro y aprovechamiento económico del actor, al no existir fundamento en sus peticiones, invocando jurisprudencia y a autores que avalan su pretensión. Más adelante, atendido los hechos expuestos al contestar la querella y demanda civil, y el hecho de que el notebook se encuentra en perfectas condiciones, y atendido lo dispuesto en el artículo 50 letra e) de la Ley 19.496, solicita que la querella y la demanda civil, sean declaradas como temerarias. Más adelante acompaña documentos en apoyo de su acción.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, procediéndose 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 ratifica, los documentos agregados desde fojas 1 a fojas 10, y acompaña, con citación, documentos que son agregados desde fojas 52 a fojas 75. A continuación rinde prueba instrumental la parte querellada y demandada civil, la que ratifica los documentos que son agregados desde fojas 24 a 34. Posteriormente la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial a través de la declaración de los testigos Luz Eliana Hernández Millapel de fojas 77 y 78, Javiera Alejandra de Lourdes Calderón Lambert de fojas 78. A su turno, la parte querellada y demanda civil rinde prueba testimonial, a través de la declaración del testigo Iván Edgardo Vargas Carmona de fojas 78 y 79.

A fojas 80 y 81, la parte querellada y demanda civil, hace observaciones a la prueba.

A fojas 89, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



monte y ante PJ

PRIMERO: Que de la querella de fojas 11 y siguientes, interpuesta por don Ricardo Andrés Concha Burgos, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa querellada, esto es, Personal Computer Factory, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo al querellante, al haberse negado a cambiar el notebook nuevo adquirido por el actor, por otro de la misma marca y modelo o un producto con idénticas características, el que presentó fallas a los 10 meses de su adquisición.

SEGUNDO: Que a fojas 35 y siguientes, la parte querellada y demandada civil, contesta querella solicitando su rechazo, dado que no ha existido infracción a la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores, señalando que PC Factory no incumplió con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 19.496, toda vez que en ningún momento ha actuado con negligencia, sino que por el contrario, ha tenido un actuar diligente, ingresando el producto al servicio técnico las dos veces que esto le fue requerido por el cliente, como también revisándolo y realizándole numerosas pruebas para descartar las fallas, agregando que tampoco ha infringido el artículo 20, letras c) y e) de la Ley del Consumidor, por lo expuesto precedentemente y porque el cliente, en el momento en que su producto presentó fallas, según la versión de los hechos, se encontraba con el derecho pleno de reclamar la garantía voluntaria que viene de fábrica con el producto, pero no así la garantía legal prevista en el precepto antes señalado, por lo que no ameritaba realizar la devolución del dinero o el cambio del producto, sino que sólo la reparación del mismo.

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

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



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 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

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

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



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 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

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

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



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 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

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

OSORNO,..... 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



moneto y mune 99

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.

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.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



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

CUARTO: Que se encuentra acreditado en autos, que con fecha 29 de julio de 2015, don Ricardo Concha Burgos, compró un notebook marca MSI, modelo CX61-2QC Intel Core I5- 4210M 8GB 750GB 15.6 NVIDIA 920M 2GB Window, a Personal Computer Factory S.A, de esta ciudad, pagando la cantidad de \$568.990, en la forma que da cuenta la boleta electrónica de venta y servicios N°0004538534 emitida ese mismo día por la querellada, y agregada en autos a fojas 1, 27 y 57, teniendo en consecuencia la calidad de consumidor.

QUINTO: Que también se encuentra acreditado, con la boleta de ventas de ventas y servicios, ya indicada, que la compra del notebook referido en el considerando precedente, se realizó incluyendo la contratación de una Garantía Extendida por 1 año.

SEXTO: Que se encuentra acreditado en autos, con el documento acompañado a fojas 2 y 28, que con fecha 20 de mayo de 2016, mediante orden de servicio N° 835267, el querellante ingresa a servicio técnico de la querellada, el notebook referido

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

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



precedentemente, porque al equipo le apareció una línea en pantalla, adjuntando una imagen de respaldo, tal como da cuenta el documento de fojas 10.

SEPTIMO: Que recién después de tres semanas desde su ingreso a servicio técnico, la querellada pide la clave del notebook para poder iniciarlo, tal como da cuenta el correo electrónico de fojas 4.

OCTAVO: Que se encuentra acreditado en autos, con el testimonio de doña Javiera Alejandra de Lourdes Calderón de fojas 78, que el notebook, después de haber sido enviado al servicio técnico, volvió a presentar fallas en su pantalla, al señalar que: "Tomé conocimiento de los hechos, ya que soy compañera de Universidad de Ricardo y pude ver personalmente la falla del PC, la cual es una raya vertical blanca que ocupa la pantalla, además yo misma lo acompañé a Osorno a dejar su PC a la empresa y doy fe de que la falla al computador seguía, nunca desapareció, me consta que Ricardo ha venido a Osorno a lo menos dos veces sin tener una respuesta por su equipo.

NOVENO: Que en el mismo orden de ideas, la testigo Luz Eliana Hernández Millapel, señala a fojas 77 que: "Tome conocimiento de los hechos, ya que soy colega de Ricardo, nos vemos los fines de semana y este me manifiesta que su computador casi nuevo, adquirido en Osorno, presentaba fallas y que viajó a Osorno a buscar su equipo, donde se le señaló que no estaba listo, tiempo después volvió a Osorno a buscar su equipo, el cual no presentaba mejora, teniendo que volver a Osorno al servicio técnico, el cual fue devuelto a Ricardo en las mismas malas condiciones".

DÉCIMO: Que tal como da cuenta el documento agregado a fojas 3 y 30, consistente en la orden de servicio N° 865833, con fecha 19 de julio de 2016, el notebook nuevo, adquirido por el querellante,

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

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSA MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



nuevamente fue ingresado al servicio técnico de la querellada, al presentar el mismo problema en su pantalla.

DÉCIMO PRIMERO: Que con fecha 21 de julio de 2016, tal como da cuenta el documento de fojas 6, don Ricardo Concha Burgos, interpone un reclamo ante Sernac, haciendo presente que habiendo sido enviado el notebook nuevo a servicio técnico, y persistiendo la falla en el mismo, solicita se le respete su derecho a triple opción que concede la Ley y se proceda a la anulación de la compra y la correspondiente devolución del dinero, ya que no desea una segunda reparación.

DÉCIMO SEGUNDO: Que la querellada, tanto en su repuesta a Sernac, a fojas 9, como en su contestación de la querella de fojas 35 y siguientes, señala que el querellante no tiene derecho a la triple opción otorgada por el artículo 20 de la Ley 19.496, toda vez que al ejercer sus derechos se encontraba expirada la garantía legal, siendo procedente aplicar la garantía voluntaria, que conforme al artículo 21 del mismo cuerpo legal, opera conforme a los términos establecidos en la póliza, la que establece solamente la posibilidad de reparación en caso de falla de fabricación del producto.

DÉCIMO TERCERO: Que al respecto, el inciso 1° del artículo 21 de la Ley 19.496, dispone 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".

DÉCIMO CUARTO: Que en concepto de este sentenciador, y teniendo presente que el querellante tiene derecho a obtener del

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



querellado un producto de calidad, entendida como la aptitud o idoneidad para satisfacer el propósito natural a que se destina, lo que no puede vulnerarse en las condiciones establecidas en la póliza de garantía voluntaria; e interpretando armónicamente las disposiciones y principios en los que se fundamenta la Ley 19.496, la garantía voluntaria contempla el derecho de triple opción que tiene el querellante, ya que aceptar sistemáticamente servicios de asistencia técnica del producto por parte del proveedor ante fallas reiteradas del producto adquirido, agotando las posibilidades de garantía voluntaria, lo que haría es perpetuar una relación de consumo no equitativa y no conmutativa para el consumidor, lo que precisamente trata de evitar la Ley de Protección de Los Derechos de los Consumidores.

DÉCIMO QUINTO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa denunciada, infringió lo dispuesto en los artículos 20 letras c) y e) de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querella interpuesta en autos.

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

DÉCIMO SEXTO: Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha deducido demanda civil indemnizatoria, según libelo de fojas 11 y siguientes, del cual se desprende que don Ricardo Andrés Concha Burgos, demanda a Personal Computer Factory S.A., a pagar la suma de \$568.990 por concepto de daño emergente, equivalente al

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

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



valor pagado por la compra de un notebook nuevo y \$500.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más intereses y reajustes y las costas de la causa.

DÉCIMO SEPTIMO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento, conforme a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual, todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnización solicitada, de la manera que se pasará a indicar.

DECIMO OCTAVO: Que, en lo referente al daño emergente solicitado, se debe indicar que los elementos de prueba en apoyo de su demanda, lo constituyen, la boleta electrónica de ventas y servicio de fojas 1, 27 y 57, que establecen el monto que el demandante pagó por la compra de un notebook nuevo a la demandada y las declaraciones de los testigos Luz Hernández Millapel de fojas 77 y 78 y Javiera Calderón Lambert de fojas 78. Que además, estimándose que ha habido negligencia del proveedor, en cuanto a solucionar la reclamación del comprador, satisfaciendo su legítimo derecho de exigir la devolución de la cantidad pagada, y encontrándose acreditado en autos, de acuerdo a los antecedentes allegados al proceso, que el demandante debió

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

OSORNO, 24 OCT 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



llevar su notebook al servicio técnico de la demandada, en dos oportunidades, lo que implica tiempo y transporte destinado a tales objetos, sin poder utilizar el equipo para los fines que lo adquirió, este sentenciador estima el daño emergente en la suma de \$568.990, equivalentes al valor pagado por dicho producto al momento de su compra, previa restitución del mismo a la demandada, si estuviere en poder del demandante.

DECIMO NOVENO: Que en cuanto al daño moral experimentado por don Ricardo Concha Burgos, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que la compra de un notebook nuevo, que al poco tiempo de uso, presentó desperfectos, que perseveraron después de un fallido intento de solucionarlo, negándose además la vendedora a la devolución de lo pagado, le ha debido producir molestias y trastornos en su vida, además del tiempo empleado para poder obtener una solución y verse obligado a recurrir al tribunal para restablecer el imperio del derecho, tener que obtener y/o preparar documentación probatoria, todos trámites que no debería haber realizado de no mediar la conducta contravencional de la demandada, tal como lo ratifica las declaraciones de los testigos Luz Hernández Millapel de fojas 77 y 78 y Javiera Calderón Lambert de fojas 78. Por lo mismo, en opinión de este sentenciador, la suma de \$300.000 para don Ricardo Concha Burgos, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado por la demandada

VIGÉSIMO: 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

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

OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



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 se hace lugar a la querella por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don RICARDO ANDRÉS CONCHA BURGOS, en contra de PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A., representada por don IVAN VARGAS C., en cuanto se le condena al pago de una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 20 letras c) y e) de la Ley 19.496, al no solucionar las fallas presentadas por el notebook nuevo adquirido por el querellante y no acceder a la devolución de la cantidad pagada, habiendo el querellante hecho uso de la garantía, que amparaba al equipo computacional portátil. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por don RICARDO ANDRÉS CONCHA BURGOS en contra de PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A., representada por don IVAN VARGAS C, en cuanto se le condena a pagar a favor del demandante, por concepto de daño emergente la suma de \$568.990 (quinientos sesenta y ocho mil novecientos noventa pesos), equivalentes a la cantidad pagada por éste, al momento de comprar el notebook a la demandada, debiendo cumplir con esta obligación dentro del plazo de 30 días contados desde que la sentencia quede firme y/o ejecutoriada, y previa restitución del notebook a la

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

OSORNO,..... 24. OCT. 2017.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



demandada, si éste estuviere en poder del demandante y; \$300.000 (trescientos mil pesos) por concepto de daño moral, todo lo anterior, más reajustes e intereses, desde la fecha de la sentencia hasta el día del pago efectivo.

C) Que se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N° 5.278-2016.

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
OSORNO, 24 OCT. 2017

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



UTILIZADA

Valdivia, dieciséis de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se **CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha trece de marzo de dos mil diecisiete, que rola de fojas 94 a 103, con costas del recurso.

Devuélvase y comuníquese.

Rol N°73-2017 CRIM.





Pronunciada por la **PRIMERA SALA**, Ministro Sr. **JUAN IGNACIO CORREA ROSADO**, Fiscal Judicial Sra. **GLORIA HIDALGO ÁLVAREZ** y Abogado Integrante Sr. **JUAN ANDRÉS VARAS BRAUN**. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, dieciséis de junio de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 OCT. 2017
OSORNO,.....

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



UTILIZADA

