

San Bernardo, ocho de julio de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, don Carlos Walter Roa Toledo, Contador General, cédula nacional de identidad n° 7.987.845-6, domiciliado en calle Volcán Llaima n°715, Población Ojos del Salado, comuna de Talagante, interpone querrela infraccional en contra de Comercializadora S. A. "Hites", representada para estos efectos por el administrador o jefe del local, todos domiciliados en calle Moneda n°970 piso 4°, comuna de Santiago Centro, por infracción a los incisos segundo y tercero del Art. 3° bis de la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, solicitando sea acogida a tramitación y en definitiva condenar a la querellada al máximo de las penas señaladas en el Art.24 de la ley citada, con costas. En el primer Otrosí de esta presentación, el denunciante, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor singularizado precedentemente para que, como consecuencia de la conducta infraccional que le imputa, le indemnice los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$315.000, por concepto del daño emergente, \$500.000, por lucro cesante y \$1.000.000, por concepto de daño moral o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización y, ordenar que la demandada elimine las cuotas informadas como morosas en el boletín comercial por esta causa, con expresa condena en costas.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de



A fojas 18, comparece don Carlos Roa Toledo, antes individualizado, quien expresa que en el mes de agosto de 2015, compró con la tarjeta de la tienda Hites, en la sucursal de San Bernardo, un notebook el cual al momento de usarlo se dio cuenta que presentaba problemas pues no cargaba los programas y "se quedaba pegado". Por lo anterior concurrió a la tienda con fecha 28 de agosto y habló con el jefe del local Sr. Rodrigo Pacheco, quien lo derivó a hablar con doña Carla Ulloa, Gerente de la tienda. La solución que le dieron fue que llamara a un número de México donde le proporcionarían un código para enviar vía Chile express el notebook a ese país, a lo cual se negó. Luego de conversar con otros empleados se le dio como opción revisarlo con un servicio técnico que enviarían a su domicilio. El día 25 de septiembre concurrió un técnico que le informó que la tarjeta madre estaba mala, con esa información fue a la tienda y logró que le recibieran el notebook pero debía cambiarlo por otro producto de la tienda, es decir le obligaban a comprar algo que no deseaba. Por su parte él deseaba anular la compra, alcanzando a pagar 01 cuota de 18, por el monto de \$10.606, para un total de la venta de \$189.990. Agrega que el problema es que lo enviaron a Dicom por el pago de las cuotas que seguían y que no canceló por no disponer del producto.

A fojas 19, rola el acta de notificación de la querrela y demanda de autos a Comercializadora S. A., "Hites".

A fojas 31, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de don Carlos Roa Toledo, querellante y demandante y de Roberto Ibarra Lemp, en representación de

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de



Comercializadora S. A., comercialmente "Hites". En esta oportunidad la parte querellada contestó las acciones deducidas mediante minuta escrita que se agregó como parte de la audiencia en fojas 23 y siguientes, ambas partes rindieron prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 43, se llevó a cabo una audiencia especial de conciliación, instancia que resultó frustrada atendido que a la citación sólo concurre el querellante y demandante Carlos Roa Toledo.

A fojas 44, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Comercializadora S. A., establecimiento comercial que también se ha identificado en este proceso como Hites, en los hechos expuestos en la querrela de autos;

2°) Que, fundando sus acciones el querellante y demandante expone en fojas 01 que con fecha 09 de agosto de 2015, adquirió en la tienda Hites de San Bernardo, un notebook de la marca HP, modelo 245 E1/2, según boleta n°120614. Agrega que desde el inicio el producto presentó fallas, costaba prenderlo y no permitía operarlo. Después de muchos trámites y reclamos en la tienda le pidieron que lo devolviera en la sucursal de San Bernardo, lo que efectuó el 07 de Octubre del mismo año y la única alternativa que le dieron fue cambiarlo por otro, lo cual rechazó pues por los múltiples problemas

CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de 2015



había perdido confianza en la marca, solicitó que se anulara la compra y la devolución de la cuota cancelada, a lo cual no accedió la querellada, agregando que no se le solucionó el problema y para mayor perjuicio, a pesar de haber devuelto el computador, continuaron cobrando las cuotas de la compra, las que al no ser pagadas fueron informadas en el boletín comercial. Finaliza expresando que estos hechos le han ocasionado graves perjuicios en su calidad de Contador, ya que los trabajos que realiza son en base a la confianza y "nadie le cree que le están cobrando un computador que no ha adquirido o que fue devuelto";

3°) Que, a fojas 18, presta declaración indagatoria don Carlos Roa Toledo, antes individualizado, en esta oportunidad expresa que en el mes de agosto de 2015, compró con la tarjeta de la tienda Hites, sucursal de San Bernardo, un notebook el cual al momento de usarlo se dio cuenta que presentaba problemas pues no cargaba los programas y "se quedaba pegado". Por lo anterior concurrió a la tienda con fecha 28 de agosto y habló con el jefe del local Sr. Rodrigo Pacheco, quien lo derivó a hablar con doña Carla Ulloa, Gerente de la tienda. La solución que le dieron fue que llamara a un número de México donde le proporcionarían un código para enviar vía Chile express el notebook a ese país, a lo cual se negó. Luego de conversar con otros empleados se le dio como opción revisarlo con un servicio técnico que enviarían a su domicilio. El día 25 de septiembre concurrió un técnico que le informó que la tarjeta madre estaba mala, con esa información fue a la tienda y logró que le recibieran el notebook pero debía cambiarlo por otro producto de la tienda, es decir le obligaban a comprar algo que no deseaba. Por su parte él deseaba anular la compra,

A CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de



alcanzando a pagar 01 cuota de 18, por el monto de \$10.606, para un total de la venta de \$189.990. Agrega que el problema es que lo enviaron a Dicom por el pago de las cuotas que seguían y que no canceló por no disponer del producto;

4º) Que, contestando las acciones deducidas, en presentación agregada en fojas 23 como parte del acta del comparendo de estilo, Comercializadora S. A. comercialmente "Hites", expresa que algunos días después de la compra el actor acudió a la tienda reclamando que el producto se encontraba con fallas. Ante este reclamo se le ofreció enviarlo a un servicio técnico para que fuera revisado y eventualmente reparado, cuestión a la que el actor accedió. Revisado el notebook se pudo constatar que efectivamente existía una pieza defectuosa (system board) procediéndose a reemplazarla por una nueva, sin costo para el cliente, como consta de la orden de trabajo n°633646-3 emitida por el servicio técnico Edapi. Con posterioridad, y a pesar de la reparación y óptimo estado del equipo el actor siguió manifestando disconformidad con el producto, acudiendo nuevamente a la tienda esta vez alegando que ya no quería el computador. En esta oportunidad se procedió a cambiar el producto por otro nuevo, solución que el cliente quiso y aceptó libre y espontáneamente, procediendo el personal de atención al cliente a emitir un vale de cambio. Sin embargo, agrega, el actor se arrepintió del cambio. Señala que según lo expuesto se ha procedido con el libre acuerdo del cliente en cuanto a las soluciones que se le han propuesto, destacando que a pesar que éste ya había ejercido uno de los derechos que establece la ley de protección al consumidor, esto es la reparación del equipo, la tienda igualmente y sin siquiera exigir al cliente la verificación de nuevas fallas accedió de todos

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de



modos a darle la posibilidad de cambiar el notebook, con objeto de satisfacerlo. En ese sentido, señala que no sólo ha cumplido con lo que exige la ley del consumidor, sino que ha ido más allá al permitir al actor ejercer por segunda vez el mismo derecho de opción, esta vez sin siquiera pedirle que acreditara una falla o defecto del producto. Su posterior cambio de parecer esta fuera del control del proveedor y no puede constituir una infracción a lo establecido por la ley que rige la materia. Concluye señalando que diferente sería si se llegara a acreditar que el producto sigue malo, por la misma u otra deficiencia, que es algo que ni el propio denunciante afirma en su reclamo al Sernac, ni tampoco en su denuncia, sino que sólo quiere cambiar el producto porque "no le interesa tenerlo" (reclamo Sernac de 22 de octubre) y porque perdió confianza en la marca (acápite 1.1 de la querrela);

5°) Que, a los efectos de acreditar sus dichos el actor aportó al proceso la siguiente prueba documental: **a)** En fojas 05, boleta de compra del producto de fecha 09 de agosto de 2015, por la cantidad de \$189.990. **b)** En fojas 06, copia de orden de trabajo de servicio técnico Edapi n°633646-3, de fecha 28 de septiembre de 2015, donde se especifica que el trabajo se llevó a cabo en el domicilio del cliente y se procedió a cambiar system board por garantía. Se consigna además en este documento que el equipo queda operativo. **c)** En fojas 07 y siguientes, un informe comercial del actor emitido por Dicom, de fecha 21 de enero de 2016, en el cual se da cuenta que éste mantiene con la tienda Hites tres cuotas morosas, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015, cada una de \$10.606. **d)** En fojas 12, carta respuesta entregada por la denunciada

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

n Bernardo, de de



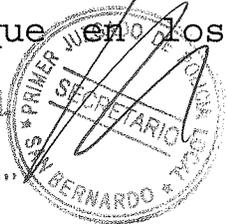
respecto a reclamo formulado por el actor ante el Sernac, de fecha 03-11 de 2015, en ella empresa manifiesta que fueron revisados los antecedentes del caso y, evaluados por el área correspondiente quienes entregan como solución el cambio de producto;

6º) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la querellada acompañó en el proceso los siguientes documentos: a) En fojas 27, copia de la orden de trabajo del servicio técnico Edapi, n°633646-3, también agregada por el actor en fojas 06 de autos y detallada en el considerando anterior. b) En fojas 28, copia de la carta respuesta entregada por la empresa, con fecha 04 de septiembre de 2015, respecto al primer reclamo efectuado por el actor ante el Sernac. En este documento se señala que Hites procederá, de conformidad al Art. 20 de la ley del consumidor, previa constatación que el producto presenta fallas o deficiencias de fabricación y que éstas no son imputables al consumidor. Para esto, continua, es absolutamente necesario que el producto sea revisado por el Servicio Técnico a fin que informe sobre la existencia y origen de la falla. Culmina la nota indicando que es necesario que el cliente se contacte con HP para realizar el ingreso al Servicio Técnico. c) En fojas 29, copia de la carta respuesta entregada por la empresa, con fecha 03 de noviembre de 2015, respecto del segundo reclamo efectuado por el actor ante el Sernac, documento también acompañado por el actor en fojas 12 de autos y detallado en el considerando anterior;

7º) Que, conforme a los antecedentes precedentemente citados, los que esta sentenciadora ha apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que en los

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

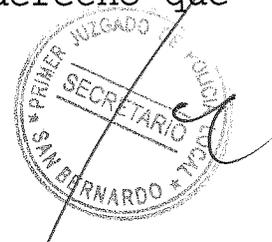
San Bernardo, de de



hechos denunciados la querellada, Comercializadora S. A. o "Hites", infringió respecto del querellante Carlos Walter Roa Toledo el Art. 20 letra e) de la ley de protección a los derechos del consumidor n°19.496. En efecto, de acuerdo a los propios descargos y antecedentes aportados por la denunciada, una vez que se hizo efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, el actor siguió manifestándose disconforme con el producto, de allí que formula un nuevo reclamo ante el Sernac; entonces, según los propios dichos de la denunciada en su carta respuesta de fecha 03 de noviembre de 2015, a ese organismo " fueron revisados los antecedentes del caso y evaluados por el área correspondiente, quienes entregan como solución el cambio del equipo" (sic). Lógico es concluir que la evaluación a la que se alude debió ser de carácter técnico en relación con la falla que había presentado el equipo. Ahora bien, en estas circunstancias y de acuerdo a lo expresamente dispuesto en el Art. 20 de la ley de protección a los derechos del consumidor, a quien le correspondía ejercer la opción de solicitar la reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada es al consumidor y en ningún caso a la empresa proveedora, cuyo único cometido en esa instancia es certificar la inviabilidad del producto para el fin a que está destinado, no estando facultada para efectuar esta elección por el consumidor, lo que ocurrió en el presente caso, o para condicionar la restitución de la cantidad pagada o en la especie la anulación de los cargos efectuados en la tarjeta de crédito de la tienda, a que estas sumas se apliquen en la compra de un nuevo producto. En suma, basta que una vez hecha efectiva la garantía, el producto no sirva para el uso o consumo a que está destinado para que el consumidor en ejercicio del derecho que

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

Bernardo, de de



le concede la ley pueda demandar de la proveedora la anulación de la compra, lo que ocurrió en la especie.

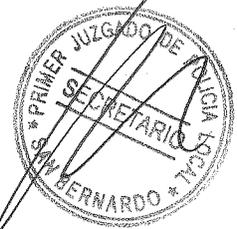
Por lo tanto y de acuerdo a lo antes expuesto, en definitiva corresponderá acoger la querrela de autos, en todas sus partes.

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL DEL PLEITO:

8°) Que, en el primer Otrosi de la presentación de fojas 01, don Carlos Walter Roa Toledo, antes individualizado, demanda de indemnización de perjuicios en contra Comercializadora S. A., "Hites", para que como consecuencia de su conducta infraccional le indemnice los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$315.000, por concepto del daño emergente, \$500.000, por lucro cesante y \$1.000.000, por concepto de daño moral o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización y, ordenar que la demandada elimine las cuotas informadas como morosas en el boletín comercial por esta causa, con expresa condena en costas;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que la entidad demandada será condenada por infringir el Art. 20 letra e) 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;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, de de



10°) Que, a los efectos de acreditar el daño emergente demandado, que el actor fundamenta en los gastos de traslado con el computador hasta San Bernardo y la obtención de dos certificados de antecedentes comerciales en Dicom, no obstante ser egresos justificados a partir de lo ocurrido, no se aportó en el proceso medio de prueba alguno destinado a acreditarlos, por lo cual en definitiva corresponderá rechazar la demanda en cuanto a este concepto.

En relación a otro de los conceptos demandados en fojas 01, esto es el lucro cesante, que el actor fundamenta en la pérdida de días trabajados con motivo de los hechos, la demanda deberá ser igualmente rechazada atendido que no se aportó prueba alguna para demostrar los ingresos del demandante y la merma que estos experimentaron.

En cuanto al daño moral demandado, el cual el demandante fundamenta en el desprestigio profesional y comercial que ha sufrido a raíz de la situación vivida y ser humillado por la empresa a quien no le ha importado lo intachable de sus antecedentes, éste acompañó en fojas 07 y siguientes un informe comercial emitido por la empresa Dicom, de fecha 21 de enero de 2016, el cual no fue objetado. En este documento sólo se registran tres morosidades en los últimos 24 meses, precisamente las cuotas impagas por la compra del computador a la tienda Hites, correspondientes los meses de octubre a diciembre de 2015. En vista de lo anterior, situación que esta sentenciadora considera injustificada, por cuanto se debió acceder a lo solicitado por el consumidor y dejar sin efecto la venta, como al hecho indiscutible de la importancia que en estos días se otorga por la sociedad a la imagen y reputación comercial de las

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

de de de



personas, sumado a la circunstancia de tener que recurrir el demandante tanto a instancias administrativas como judiciales para resolver su problema con la consiguiente molestia y afectación psíquica que una situación así provoca en las personas, en definitiva la demanda será acogida en cuanto al concepto citado, regulándose prudencialmente el monto a indemnizar en la cantidad de \$500.000 (quinientos mil pesos);

Finalmente, el actor demanda en fojas 01, se ordene a Comercializadora S. A. o "Hites" que eliminen las cuotas informadas como morosas en el boletín comercial, situación que, como se reseñara previamente, fue acreditada en el proceso con el informe agregado en fojas 07 de autos. Conforme a lo expuesto precedentemente, la petición comentada se encuentra plenamente justificada y resulta a juicio de esta sentenciadora totalmente idónea para reparar los perjuicios causados, por lo que en definitiva se accederá a ella;

11º) Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha de interposición de la demanda de fojas 01, esto es el 29 de enero de 2016 y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda; además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que 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 y 2329 del Código Civil y Arts. 3, 4, 17, 18, 20 de la Ley

COPIA CONFORME

San Bernardo, de



18.287, y Arts. 3° letras e) 12, 20, 23, 50 y siguientes de la Ley de protección al Consumidor 19.496;

SE DECLARA:

A.- Que, se condena a Comercializadora S. A., también identificada en el proceso como Hites, a pagar una multa de 05 (cinco) U.T.M. dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción al Art. 20 letra e) de la Ley 19.496;

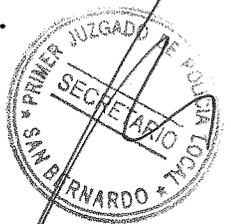
B.- Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, del primer otrosí de fojas 01, en cuanto se condena a Comercializadora S. A., o "Hites" antes individualizada, a pagar al demandante Carlos Walter Roa Toledo, la cantidad de \$ 500.000, por concepto de daño moral, rechazándose en cuanto al daño emergente y al lucro cesante; y, a dejar sin efecto en los registros contables de la tarjeta de crédito del establecimiento, la compraventa del computador objeto de este juicio, requiriendo del boletín comercial, a su costa, la eliminación de toda morosidad que se haya informado a esa entidad a nombre del demandante y que derive de la compraventa que por este fallo se deja sin efecto, dentro de quinto día que el presente fallo cause ejecutoria y bajo apercibimiento legal;

C.- Que, la cantidad antes mencionada deberá reajustarse y devengará intereses, en la forma dispuesta en el considerando 11°) del presente fallo;

D.- Que se condena a Comercializadora Hites S. A., o "Hites", al pago de las costas de la causa.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de



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

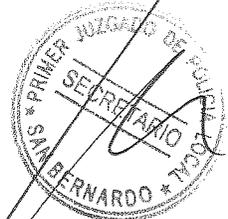
Rol n° 941-5-2016.

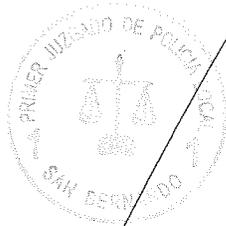
DECRETADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de





Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos 7°, 9°, 10° y 11°, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

1° Que es un hecho acreditado en el proceso, que el demandante presentó el equipo a reparación, que aquella se realizó sustituyendo una pieza defectuosa y fue entregado al cliente.

Posteriormente, el cliente regresó aduciendo que el equipo seguía con problemas y exigiendo ahora la devolución del dinero pagado por él (lo que correspondía a dejar sin efecto la venta y proceder a la devolución de algunas cuotas ya pagadas) alegando que había perdido la confianza en la marca.

Si bien esta facultad podía ejercerla el cliente, procedía sólo en el caso que el equipo siguiera presentando fallas, lo que sólo constituye una afirmación del actor, toda vez que no se ha probado en el proceso que los problemas del equipo computacional persistieran. Sobre este punto, la demandada sostuvo que el notebook quedó en óptimas condiciones después de la reparación que realizó la empresa Edapi, aunque agrega que ofreció cambiar el producto por uno nuevo si el cliente insistía, lo que aceptó momentáneamente, para luego arrepentirse y decir que no lo quería. Destaca en esta parte, que en dicho momento no se realizó verificación de fallas al equipo y que no se ha demostrado que el equipo siguiera malo, al punto que el demandante sólo esgrimió ante el Sernac que no quería el equipo porque ya no le interesaba, pero en ningún caso afirmó que presentara efectivamente mal funcionamiento.

2° Que, la demostración de encontrarse el producto adquirido en mal estado era requisito y condición para solicitar una nueva reparación, cambio del producto o devolución del dinero pagado por aquél, lo que no se hizo, de modo que no se encuentran probados los presupuestos de la acción infraccional ejercida, lo que conlleva el rechazo de la misma y de la acción civil de indemnización consecuente.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 37 y siguientes de la Ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de ocho de julio del año en curso, escrita a fs. 45 y siguientes, declarándose en su lugar que se rechaza tanto la querrela por infracción a la Ley 19.946, como la demanda de indemnización de perjuicios, sin costas, por haber litigado con motivo plausible.

Se deja constancia que no firma la Ministra señora Vásquez, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo, por encontrarse ausente.

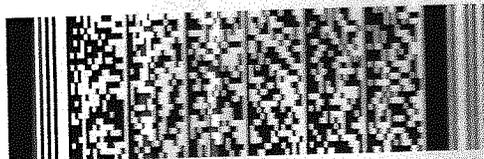
Regístrese y devuélvase.

Redactó la Ministra Sra. Vásquez

Rol N° 1710-2016

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de



01128615312593



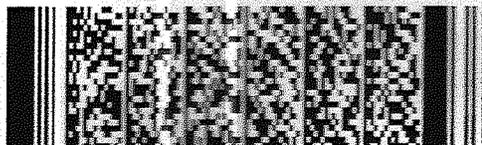


LILIANA DEYANIRA MERA MUÑOZ
Ministro
Fecha: 26/12/2016 12:36:47

MARIA EUGENIA ESTER MONTT
RETAMALES
Abogado
Fecha: 26/12/2016 13:31:24

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 26/12/2016 13:43:33

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, de de

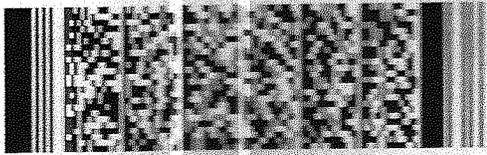


01188:15312593



En San miguel, a veintiséis de diciembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

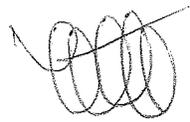
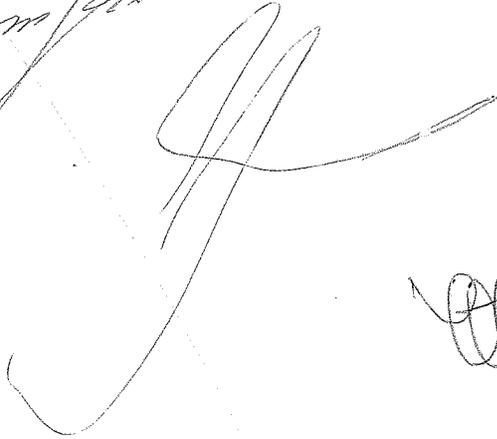
COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
En Bernardo, de de



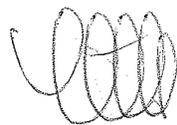


San Bernardo, identificación de
Fondo de dos mil dieciséis.

Quinto



Lesifico el envío por C.C de evolución que
antecede a C. Noa T. 7 a R. Israel L.
San Bernardo, 24 de enero de 2017.



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, de de

