

agosto. 26. 07 2014

33  
Junto  
Jra

La Serena, quince de julio de dos mil catorce.



**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

A fojas 01, comparece, doña **LORENA ARAYA TRONCOSO**, Ingeniero Comercial, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), ambos domiciliados en calle Matta N° 461, Oficina 302 Ciudad de La Serena, quien acciona interponiendo, denuncia infraccional, de conformidad la Ley 19.496, en contra de **E-NOTEBOOK S.A.**, representada legalmente por don Claude Goudeau, ambos domiciliados en Av. Huanhuali N° 105, Local BA-190, Mall Plaza La Serena.

Funda su denuncia señalando; que el Servicio al cual representa, tomó conocimiento, con fecha 11 de Febrero de 2014, a partir de reclamo N° 7431419, efectuado por la consumidora doña **Carla Tatiana Vega Muñoz**, que el proveedor denunciado, con fecha 19 de Diciembre de 2013, y en forma posterior a esa fecha, ha infringido, las normas sobre derechos básicos de los consumidores, en específico, el derecho a la seguridad en el consumo, normas sobre la responsabilidad por incumplimiento, y normas sobre garantía de productos, todas ellas contenidas en la ley 19.496.

Indica que el proveedor en la especie, no ha respetado el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, no ha respetado términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, indicado que ha infringido normas relativas a la garantía de productos y por ultimo señala que el proveedor ha actuado en forma negligente causando menoscabo al trabajador.

Transcribe en sustento de sus pretensiones, el reclamo N° 7431419 efectuado por la consumidora, cual señala lo siguiente: *“consumidora en representación de su hermana la Srta. Johana Vega Muñoz, Rut: 12.075.033-k, señala que compra un pack que consiste en un notebook Hp más impresora por un valor de \$ 249.990, el producto presenta fallas, puesto que se calienta demasiado y se apaga y reinicia solo, ella solicita el cambio, a lo cual el proveedor indica que debe contactarse con Hp, y en forma remota, toman el equipo desde Santiago y por teléfono le daban las instrucciones para la revisión, quedando registrado con el N° 8070493740, falla en el sistema operativo, el fabricante formatea el equipo, instalando nuevamente los programas. Al día siguiente se dirige a la tienda a lo*

*también hablar con el supervisor por lo que llama a Carabineros*

34  
Tocante  
C. A. H.

gestionar un cambio o devolución del dinero, pero en Hp indican que ellos sólo revisan el equipo y determina a la falla, pero quien debe gestionar el cambio es el proveedor”.

Reproduce los artículos 3, 12, 20, 21 y 23 de la Ley del ramo indicando que en la especie la denunciada ha infringido la seguridad en el consumo de bienes y servicios, no ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere convenido la entrega del bien y prestación del Servicio, importando su conducta una infracción a la Ley del consumidor, puesto que la denunciada se ha negado a reponer el producto, por deficiencias de fabricación, elaboración etc., no siendo enteramente apto para el uso que está destinado, además después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente subsisten las deficiencias.

Agrega que de conformidad a los artículos 19 y 20 de la citada Ley, 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 un hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiese vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo con que ésta se extendió si fuere mayor.

Indica que en la especie, ha significado una infracción a los artículos señalados puesto que la denunciada se ha negado a responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos precitados en el mismo local donde se efectuó la venta, condicionando el ejercicio de los derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que se las ofreció para su venta, causado menoscabo al consumidor de conformidad con el artículo 23 del ramo.

Finaliza, señalando las sanciones legales establecidas para la especie, solicitando el máximo de las multas legales.

Concluye previa citas legales, solicitando tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de E- notebook S.A, representada legalmente por don Claude Goudeau, ya individualizado por infracción a la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenando a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con costas.

#### DE LA CONTESTACION:

Que a fojas 26, en el comparendo de contestación y prueba, la parte denunciada, representada por don Chirstian Milivoy Radic Stuart, viene en contestar la acción impetrada en su contra, remitiéndose a lo señalado en su declaración indagatoria de fojas 12, oportunidad procesal en que señala:

31  
+ rous  
Alvaro

Que en ese momento los gestores de venta don Claudio Pérez y doña Rocío Alfaro, le explicaron el procedimiento que les da HP como marca en Chile, para aplicar tema de servicio y garantía, indicándole que ellos como tienda no son servicio técnico por lo que no estaban autorizados para hacer revisión, ni arreglos de ningún tipo, por lo cual señala se le informa a la consumidora que debía contactarse con el Call Center e HP, cual es un centro de servicio telefónico para los clientes de HP, donde en conjunto con el cliente evalúan, según la información que da el consumidor, que hay que hacer con el producto.

Señala que hay casos en que se trata de problemas de configuración por lo que el mismo ejecutivo del Call Center puede ayudar a solucionar el problema vía telefónica, y otros en que no se puede solucionar por esta vía, generándose una orden de servicio para el cliente para que en forma gratuita deje su equipo en Chile Express sin embalaje sin cable, sólo el equipo, enviándose al servicio técnico den HP Santiago.

Agrega que hay casos en que en que el ejecutivo del Call Center da la orden de cambiar el producto, lo cual dependerá del diagnóstico y chequeo del equipo. Indica que un gran porcentaje de los problemas que los clientes dicen tener con sus equipos se debe al incorrecto uso.

Aduce que el día que se presentó la consumidora, sus gestores, dieron esta información, ofreciéndole ayuda. Así, se contactaron con Call Center en forma remota, tomando el equipo haciendo un diagnóstico, cual detectó que el sistema operativo Window estaba corrupto, restaurándose remotamente el mismo. Quedado la cliente tranquila y en acuerdo de probar por tres días el funcionamiento del computador después de su restauración.

Señala que al día siguiente, la cliente llegó nuevamente a la tienda, no respetando el acuerdo de prueba de tres días y en forma prepotente, exigió la devolución de dinero o cambio de equipo por uno nuevo.

Expone, que gestores de venta no pueden hacer una devolución o cambio de equipo sin que haya sido chequeado en laboratorio HP, y bajo orden de Call Center. Lo anterior para verificar la efectividad del daño o tipo de problema que tenga el equipo.

Indica que la cliente no aceptó esta explicación y luego llegó con Carabineros, señalando que el gestor de ventas le gritó a ella y al Carabinero lo que indica ser falso, siendo la consumidora quien los agredió verbalmente.

-Que a fojas 9, se tiene por interpuesta la denuncia infraccional y por deducida demanda civil, y se cita a las partes a audiencia indagatoria para el día 07 de Mayo de 2014 a las

36  
Francia  
56

- Que a fojas 14, en la fecha decretada, se lleva a efecto indagatoria de la consumidora doña **Carla Tatiana Vega Muñoz**.

-Que a fojas 18, se llevo a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, oportunidad en la que compareció la denunciante, y la denunciada, ratificándose las prevenciones por parte de la primera, contentándose las mismas por la segunda quien hizo remisión a los dichos en la indagatoria de fojas 12. Se llamó a las partes a conciliación la que no se produjo **recibiéndose la causa a prueba**.

- Que a fojas 32, autos para fallo no existiendo diligencias pendientes.

#### DE LAS TACHAS DE TESTIGOS:

**PRIMERO:** Que a fojas 19 la parte denunciada presentó a prestar declaración a doña **Rocio Natali Alfaro Balcázar**, Rut: 18.177.996-9 y don **Claudio Andrés Pérez Ávila** Rut. 17.938.540-6, quienes previo a su declaración, fueron tachados por la causal contemplada en el artículo 358 N° 4 y 5 ° del Código de Procedimiento Civil, con costas la segunda.

**SEGUNDO:** Que el Tribunal ante dicho incidente confirió traslado a la denunciada quien vino en señalar; que tales testigos están directamente relacionados con el caso por cuanto son ellos quienes atendieron a la consumidora el día de los hechos y con forma posterior. El tribunal reservó su resolución para definitiva.

**TERCERO:** Que de conformidad al mérito de autos y lo declarado por tales testigos, en orden a que señalaron que son trabajadores de Hp Store La Serena, configurándose en la especie íntegramente las causales incoadas, el Tribunal acogerá las tachas, restando todo mérito probatorio a sus declaraciones, omitiéndose consideración al respecto, en lo razonado de este fallo.

**CUARTO:** Que de conformidad con lo anterior **SE DECLARA:**

I.- Que **SE ACOGEN**, las tacha opuestas respecto de los testigos antes individualizados, y se omite consideración respecto de sus declaraciones.

II.- Que **NO HA LUGAR**, a las costas solicitadas por la denunciante.

#### CONSIDERANDO:

7431419, recepcionado ante sus dependencias con fecha 11 de Febrero de 2014, por parte de la consumidora doña **Carla Tatiana Vega Muñoz**, quien conforme lo expuesto, el día 19 de Noviembre de 2013, compró un pack que consiste en un notebook Hp más impresora por un valor de \$249.990, producto que luego de aproximadamente un mes de uso, presentó fallas, tales como calentarse demasiado , apagarse y reiniciarse solo, solicitando el cambio del producto en tiempo y forma según los antecedentes vertidos al proceso al proveedor denunciado.

**SEXTO:** Que la denunciada, en aras de formular su defensa vino en señalar que ante la situación suscitada, ha cumplido sus obligaciones como vendedor, habiéndole indicado a la consumidora que para hacer valer su garantía, debía contactarse con HP Santiago, quienes en forma remota, tomarían el equipo y por teléfono le darían las instrucciones para la revisión, señalándole según propias declaraciones de la misma, que para aplicar tema de servicio y garantía, ellos como tienda no eran servicio técnico, por lo que no estaban autorizados para hacer revisión, ni arreglos de ningún tipo, por lo cual la consumidora debía contactarse con el Call Center e HP, cual es un centro de servicio telefónico para los clientes de HP, donde en conjunto con el cliente evalúan, según la información que da el consumidor, que hay que hacer con el producto.

**SEPTIMO:** Que la obligación de garantía impone al proveedor, de conformidad con los artículos 19 y 20 de la Ley del ramo, el derecho de exigir tal prestación ante el vendedor del producto dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor, indicándose además, que si el producto se hubiese vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo con que esta se extendió si fuere mayor. Derecho, que de conformidad al mérito del proceso se hizo valer por la consumidora mucho antes de los tres meses legales, contemplados en la Ley, situación que la propia denunciada ha reconocido en su indagatoria de fojas 12, evidenciado claramente la infracción aludida, viéndose claramente menoscabada en el ejercicio de sus derechos.

**OCTAVO:** Así las cosas, se ha podido determinar, que la parte denunciada, se negó a responder ante el legítimo ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos precitados, habiéndose intentado ejercer los mismos, en el mismo local donde se efectuó la venta, condicionando de esta forma su ejercicio, condicionándolos de forma unilateral y

38  
07/01/14  
001

igual que el considerando anterior se ha visto refutada con la indagaría de fojas 12, no siendo contra dicha por ninguna prueba en este proceso.

**NOVENO:** Que más allá de los argumentos señalados por la denunciada a objeto de sostener su defensa, el Tribunal ha determinado que, estos carecen de asidero jurídico capaz de desvirtuar las apreciaciones ya manifestadas por esta Juez, conforme se ha venido razonando en los considerando que anteceden. Argumentación que ponderada conforme las reglas de la sana crítica en estricta aplicación de la Ley del Consumidor, no ha sido capaz de excusar su responsabilidad o falta de aquella. Consideración obtenida con independencia de reglamentos, directrices o protocolos que puedan existir entre vendedores y sus proveedores para cambio de productos, como en el caso de marras. Así las cosas, esta Juez acogerá íntegramente las pretensiones deducidas el actor conforme se expondrá en lo resolutivo de este fallo.

**DECIMO:** Así las cosas, inoficioso resulta entrar a analizar detalladamente el resto de la prueba acompaña en autos por cuanto ésta en nada altera ni desvirtúa lo razonado precedentemente.

Y visto además lo dispuesto en los artículos 1, 7 a 14, 19, 20, 24 de la ley 18.287, artículos 1, 2,3, 12, 23, 20, 24, 50 de la ley 19496, 20555 y artículos 1498 del Código Civil,

**SE RESUELVE:**

**EN RELACION A LAS TACHAS:**

I.- Se acogen las tachas a los testigos, sin costas.

**EN LO INFRACCIONAL:**

II.-Que **SE ACOJE** la denuncia infraccional en todas sus partes, y se condena a la denunciada a pagar la suma total de **5,0 UTM**, a beneficio municipal por infracción a los artículos 12, 20 letra c) y 23 de la ley 19.496, con costas.

Si la multa ano fuere pagada dentro del plazo legal, cúmplase con lo prescrito en el

30  
Juzgado  
Nº 1  
Nº 1

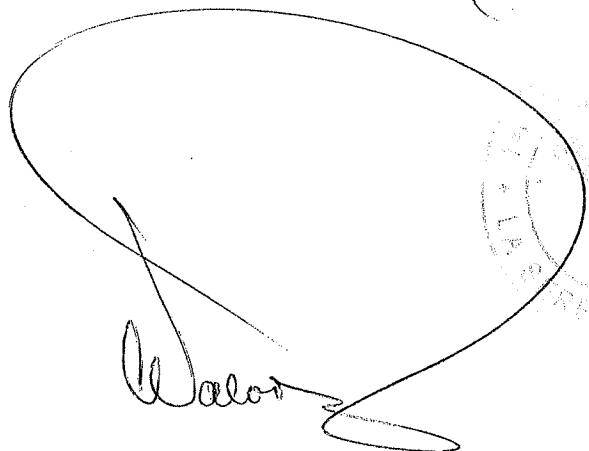
60  
aem

NOTIFIQUESE, ANOTESE, REGISTRESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

ROL N° 3194-14.

Resolvió doña **MARCELA MUÑOZ CASTILLO** Juez titular.

Autorizó doña **NATACHA VEGA CORTES**, Secretaria titular.



Handwritten signature of Marcela Muñoz Castillo, Juez titular.

