

QUILLOTA, VEINTIDOS DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

A fojas 4, 5, 6 y 7 rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-

A fojas 9 y 9 vuelta declara MANUEL ALEJANDRO BENITEZ ZARATE.-

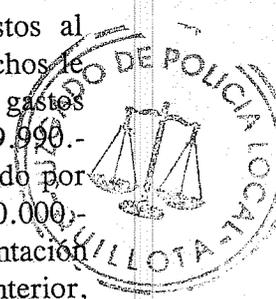
A fojas 18 rola escrito.-

A fojas 20 rola Certificación.-

CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, MANUEL ALEJANDRO BENITEZ ZARATE, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor B2K COMPUTACION, representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por BERNARDO KLAGGES, ambos domiciliados en calle Freire N° 199, Departamento 3, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 2 de septiembre de 2017, concurrió al local B2K COMPUTACION, con el objeto de que le repararan el ventilador de su notebook marca HP, modelo Envy y, a su vez, que le realizaran una limpieza, haciendo presente que el aparato estaba en perfectas condiciones de funcionamiento, encendía y operaba sin problemas. Ese mismo día, pero unas pocas horas después, recibió un llamado desde el local querellado, para informarle que el equipo no encendía. Al día siguiente se dirigió a la empresa para requerir mayor información y saber cómo un equipo en buenas condiciones no encendía, oportunidad en que el representante de la empresa le señaló que se había quemado la placa madre del notebook y que se harían responsables de su reparación; sin embargo, transcurrida una semana sin tener noticias del notebook, decidió recurrir a SERNAC, donde procedió a realizar el reclamo pertinente, sin perjuicio de ello, concurrió al local para saber sobre el avance de la reparación, constatando que el equipo seguía sin encender, siendo informado por el técnico, que la placa madre del notebook no genera video, y que ésta tenía un valor superior a los \$90.000.- por lo precedentemente, considera que B2K COMPUTACION, tiene manifiesta responsabilidad en la inutilización del equipo, además de no haber cumplido con la obligación original de reparar o cambiar el ventilador y limpiar el equipo. Conforme lo anterior, el denunciado infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene al querellado al pago de la multa máxima legal.-

**SEGUNDO:** Que, MANUEL ALEJANDRO BENITEZ ZARATE, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en contra del proveedor B2K COMPUTACION, representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por BERNARDO KLAGGES, ambos domiciliados en calle Freire N° 199, Departamento 3, Quillota, por los hechos expuestos al interponer la Querella Infraccional, los cuales da por reproducidos. Dichos hechos han ocasionado los siguientes perjuicios: DAÑO DIRECTO: representado por los gastos en los que ha incurrido, así como los que ha dejado de recibir: La suma de \$469.990.- que corresponde al valor del notebook de su propiedad, el que quedó inutilizado por responsabilidad de la empresa demandada. DAÑO MORAL: La suma de \$300.000.- configurados por el tiempo invertido en solucionar el problema. Funda su presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Conforme a lo anterior, solicita se condene a la demandada al pago de la suma total de \$769.000.- o la suma que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

**TERCERO:** Que, según **MANUEL ALEJANDRO BENITEZ ZARATE**, técnico en alimentación colectiva, domicilio laboral en Avenida Condell N° 34-B, Quillota, Población El Esfuerzo, Quillota, Cédula de Identidad N° 17.627.598-7, efectivamente el día 2 de septiembre de 2016, concurrió al local comercial B2K COMPUTACION ubicado en calle Freire N° 199, de esta ciudad, con el objeto de que fuere reparado su notebook marca HP, modelo ENVY, adquirido en ABCDIN en el año 2015, por la suma de \$469.990.- y, el cual, sin perjuicio de funcionar correctamente, presentaba un ruido en el ventilador que era necesario revisar, puesto que podía requerir de una limpieza o bien, del cambio de dicha pieza. Señala que al llegar al local, fue atendido por una persona de nombre Claudio, quien luego de constatar la existencia del ruido en el ventilador, confirmó que el aparato podría necesitar una limpieza o en el peor de los casos, el reemplazo de la mencionada pieza. Acto seguido, el dependiente le indicó que el arreglo del equipo podría variar entre la suma de \$15.000.- a \$20.000.- dependiendo de lo que era necesario realizar y, en ambos casos, se demoraría 2 días en estar listo para ser retirado. Agrega que luego de aceptar estas condiciones, dejó el notebook en el local para su reparación; sin embargo, ese mismo día, pasadas algunas horas, recibió el llamado de una persona de sexo masculino, que al parecer era el mismo Claudio, quien le informó que efectivamente debían cambiar el ventilador, pero además, le informó que el notebook no encendía y no generaba imagen de video; situación que le preocupó, ya que el aparato funcionaba correctamente, no obstante ello, el dependiente, le señaló que no debía preocuparse, ya que ellos se encargarían de solucionar estas últimas fallas. Es el caso que, al día siguiente, asustado por lo ocurrido con su notebook, concurrió al local, y conversó con Claudio, quien le explicó que habían cometido un error al momento de realizar la reparación y que producto de ello se había producido la falla en la tarjeta de video, lo cual estaría reparado dentro de 5 días aproximadamente, a costa del local. Hace presente que llegado el día del retiro, concurrió al local, oportunidad en que Claudio le informó que no había podido reparar el notebook y que había advertido que la placa madre podía haber sido manipulada por terceros, puesto que tenía un precio pegado. Manifiesta que al escuchar esto, le contestó a Claudio que ello era imposible, puesto que la única manipulación que el computador tuvo, fue la que ellos mismos habían hecho. Acto seguido, como necesitaba su notebook con urgencia, le preguntó al dependiente cuánto era el valor de la reparación, a lo que éste respondió que eran \$20.000.- por el ventilador, y que la tarjeta de video, cuyo valor ascendía a \$50.000.-, sería reparada a costa del local, señalándole además que, cuando el notebook estuviere listo, le avisarían para que concurriera a retirarlo. Indica que para poder dejar una constancia de lo que estaba ocurriendo, que a todas luces no era normal, el 9 de septiembre de 2016, concurrió a SERNAC a denunciar lo ocurrido, para así tener un respaldo; sin embargo, la empresa nunca lo contactó como tampoco dio respuestas a dicho organismo, por lo que habiendo transcurrido ya casi un mes sin noticias, concurrió al local para averiguar qué pasaba, recibiendo como explicación, que el aparato aun no era reparado pero que seguirían intentando repararlo. Es el caso que el tiempo transcurría sin tener en su poder el notebook, y sin tener respuestas por parte de la empresa; por lo que el día 21 de octubre de 2016 concurrió por última vez al local, oportunidad en que le informaron que placa madre estaba defectuosa y que tenían que cambiarla, pero por ese trabajo tenía que pagar la suma de \$100.000.- y que demorarían por lo menos un mes, ya que tenían que encargarla en el extranjero. Ante este hecho, le indicó a la persona que lo atendió, que eso no era lo que habían acordado, ya que la falla se produjo por la mala manipulación dada en el local y, por consiguiente, eran ellos los que debían hacerse responsables de la reparación; sin embargo, en el local no le dieron otra solución a su problema, por lo que decidió interponer las acciones legales ante este Tribunal. Finalmente solicita que el local le repare correctamente el notebook, que aún se encuentra en poder de éstos y le proporcionen la garantía correspondiente.-

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 7 de 3 de 2018



**CUARTO:** Que, MANUEL ALEJANDRO BENITEZ ZARATE y el apoderado DAMIAN AZOAR VERDEJO, en representación de BERNARDO KLAGGES HORMAZABAL, representante de la empresa B2K COMPUTACION, por medio del escrito de fojas 18 de autos, acordaron una transacción en los siguientes términos: 1.- Que, Bernardo Klagges Hormazabal, en representación de B2K COMPUTACION, se comprometió a reparar el objeto sublite, en particular, el ventilador y la placa madre del computados del actor; 2.- Que, Manuel Benítez Zarate aceptó como plazo para el cumplimiento de lo anterior 45 días, prorrogables, previa conversación entre ambas partes; 3.- Que, las partes acordaron un plazo de garantía de tres meses por la reparación de la placa madre, previa firma de acta de recibimiento conforme del computador reparado; 4.- Que, las partes renunciaron a los recursos correspondientes y solicitaron el archivo de la presente causa.-

**QUINTO:** Que, las partes no comparecieron a la Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba, no obstante haber sido legalmente citadas.-

**SEXTO:** Que, el tribunal con el mérito de la Transacción a la que llegaron las partes, no se pronunciará respecto a la Querrela Infracional y Demanda Civil de Indemnización-de-Perjuicios interpuestas a fojas 4 y siguientes de autos, por MANUEL ALEJANDRO BENITEZ ZARATE, en contra de la empresa B2K COMPUTACION.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496; y articulo 1 y 17 de la Ley N° 18.287;

**SE DECLARA:**

Que, se aprueba el acuerdo entre las partes, en todo lo que no sea contrario a derecho, otorgándole carácter de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales.-

Notifíquese, anótese y archívese en su oportunidad.-

Causa Rol N° 5136/16.-

Proveyó doña MARIA EUGENIA PEREZ ALMARZA, Juez de Policía Local. Autoriza don ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO, Secretaria.

Ccpia conforme con el Original que he tenido a la vista.



Quillota, 1 de 3 de 2016