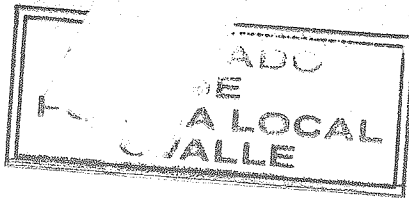


100697 342
JUZGADO POLICIA LOCAL
OVALLE



* REIMPRESION * 903359229
B CARTA CERTIFICAD 21
A PRIORITARIA (EMP
RESAS)
5/07/17 16:10 Br \$0
MUNICIPALIDAD DE OVALLE -

1170127225781

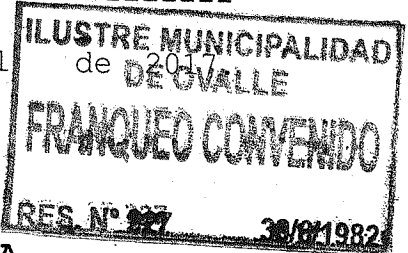
ORD: 948

ANT: Causa N° 1.780-2017.

11 JUL 2017

MAT: Remite copia de sentencia.

Ovalle, 04 de Abril



DE : JUEZ DE POLICA LOCAL DE OVALLE
A : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR LA SERENA

En la causa de la referencia por "Ley de protección al Consumidor" adjunto remito a Ud. copia de la sentencia de Fs. 14 a 18 Vta. de JACQUELINE DEL CARMEN PASTEN CHACANA con DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., la cual se encuentra firme, ejecutoriada y pagada.

Saluda Atentamente a Ud.

FRANKLIN CORTES LEDEZMA
SECRETARIO SUBGTE.

MIRKO STAMBUK MONSALVE
JUEZ SUBGTE.

MSM.FCL.pda.

En Ovalle, a veintidós de mayo de dos mil diecisiete.

Vistos y Considerando:

1°.- Que, de fojas 4 a 8, rola la denuncia infraccional y la demanda civil indemnizatoria, ambas, interpuestas por JAQUELINE DEL CARMEN PASTEN CHACANA, dueña de casa, cédula de identidad N°11.422.284-4, domiciliada en Oscar Rodríguez Cerpa N°425, población Ariztía, Ovalle, en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., con domicilio en Vicuña Mackenna N°41, de esta ciudad, porque- según arguye- con fecha 23 de diciembre de 2016, adquirió en las dependencias de la denunciada, el celular marca OWN, modelo S4035, número de serie 0143980051771, por el precio de \$59.990; pagado al contado. Agrega, que, al poco tiempo, el producto comenzó, progresivamente, a presentar problemas; que no encendía, a pesar de intentar, infructuosamente, de pasarle corriente, conforme al procedimiento establecido para ello; que, en razón de ello, concurrió a la tienda del proveedor, donde exigió que se hicieran valer los derechos consagrados en la ley del consumidor; que la proveedora requirió la revisión previa del Servicio Técnico, a lo que accedió, entregando el producto. Explica, que transcurrido el plazo señalado por los dependientes de la contraria, volvió y le informaron que el equipo presentaba "display defectuoso- problema de software, batería defectuosa, visor defectuoso"; que, ante esa evidencia, solicitó la devolución del dinero de la venta; sin embargo, hasta el día de hoy, aquella forma de reparación le ha sido negada injustificadamente por la contraparte; sin tener fundamento legal plausible para ello. Señala, que con fecha 09 de enero

de 2017, presentó un reclamo de esa situación en las Oficinas de Ayuda y Protección al Consumidor, de esta ciudad; respecto del cual, la requerida contestó el día 23 de ese mismo mes y año, no acogiendo su solicitud porque el aparato había sido reparado. Explica, que esa forma de reparación queda a criterio del consumidor, si la acepta o no; lo que, en este caso, no sucedió porque optó libremente, como forma de reparación por el incumplimiento alegado, el cambio del producto o la devolución del precio. Luego, cita y transcribe las disposiciones de los artículos 3 y 23 de la Ley N°19.496. En su petitorio, solicita que, en definitiva, se acoja la denuncia y se condene a "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A." al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la precitada ley, con costas. Acto seguido, para los basamentos de su pretensión civil, se remite a los mismos antecedentes de hecho y de derecho, ya relacionados; y, por economía procesal, pide que se tengan por expresamente reproducidos. Agrega, que los hechos ilícitos le han causado daño material y moral, debiendo soportar malos ratos, molestias y pérdida de tiempo; todo, originado en el actuar negligente y descuidado de la denunciada y demandada civil y, sin que ésta, hasta la fecha, haya reparado oportunamente el daño causado y sin tener otra opción que recurrir a este Tribunal, al no tener solución por la vía del Sernac. Pide, como el daño material, representado por todos los gastos en que tuvo que incurrir, la suma de cincuenta y cinco mil novecientos noventa pesos (\$55.990) y por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos que estos hechos le han ocasionado, el monto de cien mil pesos (\$100.000). Invoca,

en apoyo de su acción civil, el artículo 3, letra e) y demás pertinentes de la Ley N°19.496. Concluye y pide que se acoja su demanda civil y se condene a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., al pago de la suma total de \$159.990 o la que el Tribunal estime procedente, más intereses, con expresa condenación en costas. Adjunta a su presentación, los documentos agregados de fojas 1 a 3.

2°.- Que, a fojas 8 vuelta, corre la certificación de la receptora de la causa, que da cuenta de la notificación personal, en persona, de la denuncia infraccional y la demanda civil de autos, al representante- para estos efectos- de ABCDIN OVALLE; bajo firma y timbre.

3°.- Que, a fojas 13 y 13 vuelta, rola el acta correspondiente a la audiencia de conciliación, contestación y prueba; celebrada con la sola asistencia de JACQUELINE DEL CARMEN PASTEN, ya individualizada, y en rebeldía DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.. En esta audiencia, el compareciente ratificó sus acciones y, conferido el traslado correspondiente, se tuvo por contestada en rebeldía; fracasando, por esta misma circunstancia, la conciliación de rigor. Finalmente, se recibió la prueba rendida por la parte asistente.

4°.- Que, la parte querellante y demandante civil presentó los documentos agregados de fojas 1 a 3 y acompañó los de fojas 11 y 12; los que no fueron objetados por la contraria, y presentó a sus testigo, Mario Williams Salas Anais, cédula de identidad N°11.937.745-5, domiciliado en Oscar Rodríguez Cerpa NB°r425, población Ariztía, Ovalle; quien, legalmente examinado y sin tachas de la contraria, prestó declaración,

en los dichos que se consignan en la misma acta, que se viene analizando.

5°.- Que, la denunciada y demandada civil no rindió probanza alguna.

6°.- Que, con los documentos de fojas 1, 2, 3, 11 y 12 más la prueba testimonial rendida, se han establecido como hechos de la causa: que el día 23 de diciembre de 2016, Jacqueline Pastén Chacana compró a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A, en de esta ciudad, el celular marca OWN, modelo S4035, número de serie 0143980051771, por el precio de \$59.990; pagado al contado; que, posteriormente, el producto presentó deficiencias; las que se pusieron en conocimiento de la proveedora; quien lo envió al Servicio Técnico para su evaluación; que el servicio requerido emitió su informe técnico y diagnosticó: display defectuoso, problema de software, batería defectuosa y visor defectuoso y apuntó: "su equipo se encuentra dentro de la garantía otorgada por su marca y fue reparado sin costo para usted."; que, frente a este informe, el consumidor pidió a la proveedora el cambio del equipo o la devolución del precio de la venta; a lo que ésta se negó, aduciendo que ya había sido reparado por el servicio técnico; que el consumidor dejó en poder de la proveedora el teléfono móvil en cuestión.

7°.- Que, la controversia a resolver se reduce a establecer si, como señala el consumidor, el ejercicio del derecho de garantía legal fue conculcado por la proveedora.

8°.- Que, para una acertada resolución del presente caso, resulta necesario realizar ciertas precisiones, como se dirá enseguida.

9°.- Que, en primer término, el ejercicio de la garantía, (cualquiera ella sea, legal o convencional), se debe realizar conforme al procedimiento que establece la Ley del consumidor; esto es, **ante el proveedor** (como regla general) y en el plazo de tres meses que ella confiere (este momento o fase, es EXTRAJUDICIAL; se desenvuelve entre las partes). En segundo término y, solamente, en el evento que el proveedor, se oponga a dicho ejercicio, con o sin fundamento legal, se puede reclamar ante los Tribunales; pero, ya no ejerciendo tales derechos, sino una acción de naturaleza infraccional por tal incumplimiento (esta instancia es JUDICIAL).

10°.- Que, en lo que se viene razonado, única y exclusivamente, es en la sede extrajudicial, donde el proveedor, ante el ejercicio del derecho de garantía que asiste al consumidor, puede exonerarse de la obligación correlativa de acceder a una de las tres opciones que le exija aquél, acreditando y no solamente alegando, que las deficiencias del producto en cuestión se deben a un "hecho imputable al consumidor". En caso contrario; esto es, si no ejerce esta facultad que la ley le entrega- en los términos señalados-, eventualmente, incurrirá en incumplimiento y si se activare la maquinaria jurisdiccional, la defensa que pudiere sustentarse en dicha facultad, ya no será atendible; porque, lo que se discute en ella es simplemente, si su actuar se ajustó a derecho. En otras palabras, si el rechazo al ejercicio de la garantía, lo hizo o no con fundamento legal. Por tanto, el proveedor sólo puede enervar el ejercicio de la garantía, fundándose en la ley, cuando ese derecho se ejerce ante él; pues, en esa instancia, a su vez,

él debe ejercer su propio derecho y que el legislador le ha conferido para eximirse de su propia responsabilidad. Es en ese momento, oportunidad, ocasión o fase, donde debe darle su respuesta al consumidor y no posteriormente, cuando ya ha germinado su eventual responsabilidad infraccional; la que, eventualmente, se resolverá ante el tribunal correspondiente.

11°.- Que, según lo establecido en la motivación séptima precedente, el consumidor ejerció su derecho de garantía legal, optando por el cambio del producto o la devolución del precio del producto y negándose a recibir el producto reparado por el servicio técnico; quien lo hizo en virtud de la "garantía de la marca"; esto es, del fabricante del teléfono móvil; de modo unilateral y sin que ésta garantía haya sido invocada y, menos aún, activada en momento ninguno por el consumidor; por lo que le es absolutamente inoponible. En consecuencia, según lo ponderado, queda asentado que DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., Tiendas Johnson Ovalle, incurrió en la responsabilidad infraccional que se le reclama por el denunciante, al infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley de Consumidor; toda vez que, la garantía establecida por dicha ley forma parte del contrato de compra venta del teléfono móvil de marras, como elemento de su naturaleza, según lo dispuesto en los artículos 1546 y 1444, respectivamente, del Código de Bello. Y, con ello, su actuar fue negligente, no obstante que en su propia orden de trabajo, rolante a fojas 12, determinó que el TIPO OT era GARANTIA PROVEEDOR; igualmente aplicó, por sí y ante sí, a su arbitrio; esto es, atribuyéndose una facultad que, en caso ninguno, tiene, por

Jurídica de Chile, Pág. 84) (I.C.A. Concepción; Rol N°1069-2014).

15°.- Que, desde otra perspectiva, existe consenso general que el daño moral debe ser acreditado; como, asimismo, la dificultad que presenta la prueba de esta clase de daño; de lo cual debe hacerse cargo el demandante, tal como ocurre en la especie. Éste debe acreditar que es a raíz del hecho ilícito, que ha debido soportar, de donde surge el dolor o sufrimiento, o el atentado a un interés o derecho extrapatrimonial de que ha sido víctima. Para ello, podrá el actor valerse de todos los medios de prueba; dentro de los que cobra especial importancia la presunción judicial; la que debe ajustarse a los términos que al efecto dispone el artículo 1712 del Código Civil; esto es, Graves: son las que resultan de una fuerte probabilidad y bastante poderosas para determinar la presunción; Precisas: aquellas en que el hecho discutido se liga directamente con el hecho conocido; y, Concordantes: que no se contradiga entre sí cuando son muchas y que todas las probabilidades concurran al resultado final. De la obra de Bello, se infiere que para que las presunciones produzcan plena fe deben ser varias; según fluye de la exigencia del último de los caracteres señalados. Sin embargo, de acuerdo al artículo 426 inciso 2° del Código de Procedimiento Civil **una sola** presunción puede constituir plena prueba cuando, a juicio del tribunal, tenga caracteres de gravedad y precisión suficientes para formar su convencimiento y, en el caso de marras, los elementos de la presunción surgen de los antecedentes que llevaron a la motivación séptima y duodécima que anteceden; que dan cuenta, también, del dilatado e inoficioso periplo al que

fue llevado la afectada, por la tozuda conducta de la demandada.

16°.- Que, en suma, en el caso de autos, el hecho generador del daño moral que se demanda, consiste en el dolor, sufrimiento, detrimento o menoscabo determinado en el considerando duodécimo y que se ha acreditado en virtud de la presunción judicial que surge de los múltiples y concordantes antecedentes y pruebas allegados al proceso, que se han venido analizando detalladamente. Por tanto, la evaluación de ese daño, que va ínsito en su aflicción psicológica, y que fue consecuencia del actuar de su contraparte, debe determinarse según esas circunstancias, y el Tribunal fijará prudencialmente una suma de dinero para resarcir dicho perjuicio; cumpliendo lo señalado en el artículo 3, letra e, de la precitada ley.

17°.- Que, los demás antecedentes y pruebas, en nada alteran lo razonado, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo establecido en los artículos 1, 2, 3, letra e), 12, 20, 21, 23, 24, 50 y siguientes y 58 bis de la Ley N°19.496, modificada por la Ley N°19.955 de 14/07/2004; artículos 1, 7, 8, 14, 15, 17 y 23 de la Ley N°18.287 y artículos 1444, 1547, 1546 y 1698 del Código Civil.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

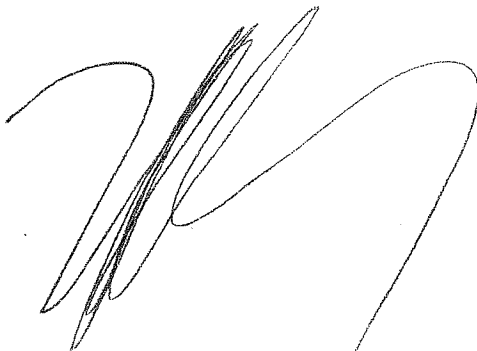
Que se acoge la denuncia infraccional interpuesta por JACQUELINE DEL CARMEN PASTEN CHACANA, ya individualizada, y se condena a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., individualizada también como ABCDIN OVALLE, a pagar una multa de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, a beneficio

municipal, por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N°19.496 e incurrir en la conducta tipificada en el artículo 23 de la misma ley. Si no se pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días, se aplicarán a quien legalmente lo represente, diez noches de reclusión, por vía de sustitución y apremio.

EN LO CIVIL:

Que ha lugar a la demanda civil deducida y se condena a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., individualizada también como ABCDIN OVALLE, a pagar a JACQUELINE DEL CARMEN PASTEN CAHACANA, ya individualizada, la suma de \$59.990 (cincuenta y nueve mil novecientos noventa pesos), por daño material, y la suma de \$50.000 (cincuenta mil pesos), por concepto de daño moral; con costas. Dichas sumas, se pagarán reajustadas, acorde a la variación que experimente el I.P.C., entre el mes anterior a la fecha del hecho denunciado y el mes anterior a la del pago, más los intereses legales que correspondieren por mora.

Anótese; notifíquese; comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y archívese en su oportunidad.



Dictada por MARIA LORETO ASTORGA MORENO, Jueza Titular del Juzgado de Policía Local de Ovalle. Autorizada por Mirko Stambuk Monsalve, Secretario Abogado.



110

9
71

9
71

9
71



9
71

9
71

JUZGADO
DE
POLICIA LOCAL
OVALLE

170 Jul 2017
RECEPCION
CERTIFICADOS
S.C. LA SERENA