

QUILLOTA, VEINTIDOS DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 27 y 28 rolan documentos.
- A fojas 9, 10, 11, 12 y 13 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 17 declara ROSA DE LAS MERCEDES RUZ ALFARO.-
- A fojas 29 y 29 vuelta rola acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-
- A fojas 31 declara REGINA DE LOURDES MATURANA REBOLLEDO.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, ROSA DE LAS MERCEDES RUZ ALFARO, en representación de JUNTA DE VECINOS PALOMAR-LO VARELA, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por MARCO COLLARTE, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 131, Quillota, por los siguientes hechos: Que, la Junta de Vecinos Lo Varela-Palomar que representa, obtuvo un proyecto de mejoramiento de la sede comunitaria, que corresponde a una suma de dinero que la empresa Endesa les hizo entrega a través de la Municipalidad de Quillota. El día 4 de mayo de 2016, como directiva, concurrieron al local ABCDIN, ubicado en calle Merced N° 25, Quillota, y compraron un televisor LG LCD de 55", por el cual pagaron la suma de \$440.980.- incluido el flete. Al día siguiente, les llevaron el producto a la sede comunitaria, siendo recibido por la tesorera de la Junta de Vecinos Regina de Lourdes Maturana Rebolledo; dicho flete fue realizado por dos jóvenes, quienes le entregaron el producto y la respectiva guía de despacho, sin poder revisarlo debido a que los despachadores estaban apurados y, además, porque la sede no contaba con los cables necesarios para poder hacerlo, razón por la cual, dichas personas le pidieron que firmara la guía y se retiraron rápidamente del lugar. Para poder instalar el televisor en la sede, encargaron los accesorios respectivos a Viña de Mar, los que llegaron a sus manos el día 3 de junio de 2016, momento en que contrataron a un técnico capacitado para que realizara la instalación; sin embargo, cuando el técnico encendió el aparato, todos pudieron advertir que éste tenía una grieta interior, la cual no se notaba por fuera, haciendo imposible su utilización. Al día siguiente, concurrieron al local querellado con el objeto de conversar con el gerente, quien les manifestó que la tienda no puede hacerse responsable, puesto que la guía de despacho había sido firmada conforme, negándose de una forma descortés a hacer válida la garantía legal. Conforme lo anterior, la empresa querellada infringió los artículos 12, 20 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se le condene al pago de la multa máxima legal.-

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

Quillota, 4 de 3 de 2018



SEGUNDO: Que, ROSA DE LAS MERCEDES RUZ ALFARO, en representación de JUNTA DE VECINOS PALOMAR-LO VARELA, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en contra del proveedor DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por MARCO COLLARTE, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 131, Quillota, por los hechos expresados al interponer la Querella Infraccional, los cuales se dan por reproducidos. Que dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** representado por los gastos en que ha incurrido como los que ha dejado de percibir: La suma de \$440.980.- que corresponde al valor total pagado por el producto defectuoso. **DAÑO MORAL:** La suma de \$500.000.- configurados por las continuas y graves molestias que la infracción de la demandada le ha provocado a todos los vecinos de la junta de vecinos Lo Varela-Palomar; por el menoscabo moral que los hechos le han ocasionado, el tiempo invertido en la solución del problema y por la atención indecorosa y descortés del jefe de local de la demandada. Funda su presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, solicita se condene a la querellada al pago de la suma total de \$940.980.- o la suma que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

TERCERO: Que según ROSA DE LAS MERCEDES RUZ ALFARO, labores de casa, domiciliada en Parcela N° 26, Lo Varela Palomar, San Pedro, Quillota, Cedula de Identidad N° 7.700.430-0 en su calidad de Presidenta de la Junta de Vecinos Lo Varela-Palomar de San Pedro, Quillota, el día 4 de mayo concurrió al local comercial ABCDIN junto con la tesorera Regina Maturana y compró un televisor marca Samsung, de 55 pulgadas, para la sede vecinal, pagando la suma de \$440.980.- en dinero efectivo. Agrega que el televisor fue despachado al día siguiente de la compra y los encargados del traslado, lo bajaron del camión y se lo entregaron a la tesorera, quien no lo pudo revisar, puesto que dichas personas andaban apuradas; sin embargo, como el producto se veía bien embalado, no le dio importancia, firmando la guía de despacho respectiva. Manifiesta que, como este producto debía ser instalado en la sede vecinal, compraron en un local de electrónica los productos necesarios para tal efecto y contrataron los servicios de un técnico especialista en esta clase de instalaciones, quien, el día 3 de junio de 2016, concurrió a la sede y por primera vez el producto fue desembalado. Es el caso que a simple vista el televisor estaba impecable, pero una vez que el técnico terminó de acoplarlo a la muralla y lo encendió, pudo percatarse que la pantalla estaba quebrada por dentro y la imagen no se veía. Ante esta situación, decidió concurrir al local comercial con el objeto de solicitar el cambio del producto o la devolución del dinero pagado, ya que evidentemente el televisor no fue adecuadamente manipulado por los encargados del despacho; sin embargo, el encargado de local se negó a acceder a su petición, argumentando que el producto había sido recibido conforme y que por ello no tenían responsabilidad. Hace presente que, hasta la fecha, el televisor se encuentra en la sede vecinal, en su caja original y debidamente embalado, sin poder utilizarlo, por lo que solicita que ABCDIN le haga devolución del dinero pagado o le cambie el producto defectuoso.

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

Quillota, 1 de 3 de 2016



CUARTO: Que, la parte querellada y demandada **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, contestando la Querella Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicita se rechace en todas sus partes, conforme a los siguientes argumentos: 1.- Que, la querellante y demandante acompañó a fojas 2 de autos, la guía de despacho, en la cual consta que recibió conforme el producto materia de autos, el día 5 de mayo de 2016; esto es, al día siguiente de la compra. 2.- Que, dicho producto fue recibido por la tesorera de la junta de vecinos, tal como lo expresa la actora en su libelo, para luego ser instalado en la sede vecinal, un mes después de la entrega material, lo cual fue realizado, según lo expresa la querellante, por personal técnico. 3.- Que, no consta en autos antecedente de algún servicio técnico o especialista que indique cuál es el origen del desperfecto que alude la actora; más sólo está su relato. 4.- Que, el artículo 21 de la Ley N° 19.496, dice claramente que los derechos del consumidor se ejercerán siempre y cuando no sean por hechos imputables al consumidor; por tanto, a su representada no le corresponde responsabilizarse por un supuesto daño de fabricación, toda vez que no ha quedado claro y la querellante no ha probado de quién es la responsabilidad, En consecuencia, solicita el rechazo de la Querella Infraccional, en todas sus partes. 5.- Que, bajo los mismos fundamentos expuestos en la contestación de la querella, esa parte solicita se rechace de la Demanda Civil deducida en autos, toda vez que su representada no ha infringido en forma alguna la Ley N° 19.496 y, por lo tanto, no le cabe responsabilidad alguna, que haga procedente una indemnización.

QUINTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.-

SEXTO: Que, la querellante y demandante acompañó como medio de prueba y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Copia de Boleta correspondiente a la compra del televisor materia de autos, de fecha 4 de mayo de 2016, emitida por ABCDIN; rolante a fojas 1. 2.- Copia de Guía de Despacho N° 10059499, de fecha 5 de mayo de 2016; rolante a fojas 2. 3.- Formulario Único de Presentación, Subvenciones, Proyectos, Programas emitido por la Municipalidad de Quillota, a nombre de Junta de Vecinos Lo Varela Palomar; rolante a fojas 3 y 4. 4.- Cotización N° 802, emitida por Todo Audio, donde consta la compra de productos para la sede vecinal; rolante a fojas 5. 5.- Cotización N° 6395, emitida por Indumac, donde consta la compra de productos para la sede vecinal; rolante a fojas 6.- 7.- Formulario de Rendición de Subvenciones, a nombre de la Junta de Vecinos Lo Varela Palomar, correspondiente a las compras efectuadas por la Junta de Vecinos; rolante a fojas 7. 8.- Certificado N° 275/2016, donde consta la Constitución de la Junta de Vecinos Lo Varela Palomar; rolante a fojas 8. 9.- Formulario de Reclamo interpuesto ante SERNAC, por los hechos materia de autos, de fecha 7 de junio de 2016; rolante a fojas 27. 10.- Carta respuesta de ABCDIN a SERNAC, por los hechos materia de autos.

Documentos no objetados.

SEPTIMO: Que, la parte querellada y demandada no rindió pruebas de ninguna clase.

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



Quillota, 1 de 3 de 2016

OCTAVO: Que, según REGINA DE LOURDES MATURANA REBOLLEDO, labores de casa, domiciliada en Parcela 28, Lo Varela, San Pedro, Quillota, Cédula de Identidad N° 12.953.658-6, efectivamente es la tesorera de la Junta de Vecinos Lo Varela-Palomar denunciante en estos autos. En cuanto a los hechos, el día 4 de mayo de 2016, concurrió junto a Rosa Ruz, presidenta de la junta de vecinos, al local comercial ABCDIN de esta ciudad, y compraron un televisor marca LG LCD de 55 pulgadas, pagando la suma de \$440.980.- en dinero efectivo, suma que incluyó el flete. Es el caso que, al día siguiente, alrededor de las 12:00 horas, llegó hasta la sede vecinal el camión que transportaba el televisor que habían adquirido, oportunidad en que las personas encargadas del traslado, bajaron el aparato y lo dejaron en el interior de la sede, haciéndola firmar un documento de entrega, sin poder revisar el producto en ese momento, ya que según le indicaron estas personas, andaban apurados debido a que tenían que realizar otras entregas. Hace presente que no se preocupó mayormente por esta situación, ya que el televisor se encontraba debidamente embalado y sellado, por lo que pensó que no debería tener problemas. Es el caso que para poder instalar el televisor en la sede, contrataron a un técnico especializado, quien realizó todas las conexiones eléctricas e instaló el soporte respectivo; luego de ello, en presencia de la presidenta de la junta de vecinos, el técnico procedió a desembalar el televisor, el cual a simple vista se encontraba en perfectas condiciones, por lo que procedió a instalarlo en el soporte; sin embargo, una vez hecho, lo enchufó a la toma de corriente, y para sorpresa de quienes estaban presentes, el televisor mostró una gran trizadura interna en su imagen, haciendo imposible su utilización, motivo por el cual, decidieron concurrir al local querellado, para efectos de solicitar el cambio del producto o la devolución del dinero pagado. Hace presente que el encargado de nombre Marco Collarte, de forma muy prepotente, se negó a hacerlo, indicando que existía un documento firmado, en el que constaba la recepción conforme del televisor, por lo que culpó a la Junta de Vecinos de haber provocado el daño en el aparato. Hace presente que ante la negativa de la empresa decidieron recurrir a SERNAC, pero la respuesta fue la misma, lo que las llevó a entablar las acciones legales pertinentes ante este tribunal.-

NOVENO: Que, de los antecedentes existente en la presente causa, constan los siguientes hechos: A) Que con fecha 04 de Mayo de 2016 la Junta de Vecinos Lo Varela-Palomar representada por Rosa de las Mercedes Ruz Alfaro, en su calidad de presidenta, acompañada de la tesorera Regina de Lourdes Maturana Rebolledo, concurrieron al local ABCDIN, ubicado en calle Merced N° 25, Quillota, y compraron un televisor LG LCD de 55", por el cual pagaron la suma de \$440.980.- incluido el flete. B) Que, al día siguiente, les llevaron el producto a la sede comunitaria, siendo recibido por la tesorera de la Junta de Vecinos Regina de Lourdes Maturana Rebolledo; flete que fue realizado por dos jóvenes, quienes le entregaron el producto y la respectiva guía de despacho, sin poder revisarlo debido a que los despachadores estaban apurados y, además, porque la sede no contaba con los cables necesarios para poder hacerlo, firmando la guía respectiva; C) Que posteriormente cuando la sede vecinal contaba con lo necesario para la instalación del televisor, esto es el día 03 de junio de 2016, al momento que el técnico contratado, encendió el aparato, éste tenía una grieta interior, que hizo su utilización; D) Que, al día siguiente, concurrieron al local querellado con el objeto de conversar con el

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

Quillota, 1 de 3 de 2018



gerente, quien les manifestó que la tienda no puede hacerse responsable, puesto que la guía de despacho había sido firmada conforme, negándose a hacer valida la garantía legal.

DECIMO: Que, la Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, tiene por objeto, según lo dispone su artículo 1°, normas las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias, y en su artículo 12° señala que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los 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. Por su parte, el artículo 19°, preceptúa, en lo pertinente, que el consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o en su defecto a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro; y el artículo 20° dispone en los casos que allí indica, que 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. Luego el artículo 21° de la Ley indicada, señala que el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19° y 20°, a que se hizo referencia 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, agregando, que si el producto se hubiera vendido con determinada garantía prevalecerá el plazo por el cual esta se extendió, si fuera mayor.

UNDECIMO: Que, de acuerdo a la normativa aplicable corresponde dilucidar en la especie, lo que ha sido materia de la controversia, esto es, si el televisor LG LCD de 55 pulgadas, ya singularizado, presentó fallas o deterioro luego de su adquisición, por un hecho imputable al consumidor o bien se debió a deficiencias de fábricas o una mala manipulación del mismo por el personal encargado de su traslado desde el local comercial al domicilio de los adquirentes.

DUODECIMO: Que, teniendo presente lo anterior y considerando las normas legales ya referidas, el onus probandi, en caso de las denuncias a las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al menos en el capítulo que se aborda en este fallo, corresponde al vendedor, en cuanto a que debe acreditar que el bien se deterioró por un hecho imputable al consumidor, lo que no puede entenderse probado por el sólo hecho de haber firmado un documento de recepción conforme, por cuanto de lo expresado se extrae que el producto presentaba una falla perceptible sólo al conectarlo a la red eléctrica, al encenderlo, a lo que no podían acceder los adquirentes, debido a que no contaban con lo necesario para ello en el momento de la recepción del producto.-

DECIMOTERCERO: Que, el artículo 21 de la Ley 19.496 permite al consumidor accionar para hacer efectivo el ejercicio de los derechos que le entrega, en la especie el artículo 20 de la referida ley, siempre que el producto vendido no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor, esta sentenciadora ha llegado a la convicción, con el mérito de la prueba rendida, la que ha sido apreciada conforme a lo

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

Quillota, 1 de 3 de 2018



dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, esto es, según las reglas de la sana crítica, que el deterioro del televisor no se produjo por un hecho imputable a sus adquirentes.-

DECIMOCUARTO: Que, consecuentemente con lo anterior, el Tribunal concluye que **DISTRIBUIDORA DE SERVICIOS NACIONALES S.A.**, incurrió en infracción a los artículos 20 y 23 de la Ley N°19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al negarle a la actora la posibilidad de ejercer sus derechos allí contemplados y actuar con negligencia en la venta del televisor LG LCD de 55 pulgadas, causando un menoscabo a la actora, debido a deficiencias en la calidad del producto.

Qué, esta sentenciadora ha llegado a la conclusión anterior, en virtud de que de los antecedentes aportados por la querellada y demandada, no se logra establecer que las fallas que presenta el equipo no provengan de deficiencias de fábrica, por su almacenamiento en el local de venta, o debido a una manipulación indebida en su traslado al domicilio de los adquirentes, como asimismo tampoco acreditan que éstas puedan haberse provocado por un mal uso que le haya dado la adquirente.

DECIMOQUINTO: Que atendido lo señalado en el considerando anterior y respecto de los perjuicios cobrados, deberá darse lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en lo principal de fojas 20, resultando evidente que una situación como la ocurrida en autos, la que hasta ahora persiste, provoca un malestar de envergadura, ello sumado a las molestias, pérdidas de tiempo, preocupación y sensación de angustia, no pueden sino ser reparadas vía indemnización de perjuicios. Además cabe señalar que los montos demandados y el daño producido guardan relación, no pudiendo declarárseles desmedidos.

Que, sumado a lo anterior, la falta de preocupación de la denunciada por procurar alguna indemnización, mueve a esta sentenciadora a regular prudencialmente el monto de los daños patrimoniales causados a la demandante, en la suma de \$440.980.- por concepto de daño directo y la suma de \$100.000.- por concepto de daño moral.

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra e), 12, 23, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14, 16 y 23 de la Ley 18.287;

SE DECLARA:

1. Que, hace lugar a la Querella Infraccional interpuesta en lo principal del escrito de fojas 9 y siguientes en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. / ABCDIN S.A.**, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LIBANO GANA** y **LISA MARIE PACHOLEC AMED**, ambos domiciliados en **AVENIDA NUEVA DE LYON N° 62, PISO 6°, PROVIDENCIA**, condenándosele a pagar una multa de 3 UTM (Tres Unidades Tributarias Mensuales), por infringir los artículos 20 y 23 de la Ley 19.496.-

2. Que ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por **ROSA DE LAS MERCEDES RUZ ALFARO**, en representación de **JUNTA DE VECINOS PALOMAR-LO VARELA**, en el primer otrosí de su

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

Quillota, 1 de 3 de 2018



presentación de fojas 9 y siguientes, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. / ABCDIN S.A.**, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LIBANO GANA** y **LISA MARIE PACHOLEC AMED**, ambos domiciliados en **AVENIDA NUEVA DE LYON N° 62, PISO 6°, PROVIDENCIA**, condenándose a pagar a la demandante una indemnización de perjuicios ascendente a \$440.980.- (cuatrocientos mil pesos) por concepto de daño directo y \$100.000.- (Cien cuarenta mil novecientos ochenta pesos), lo que hace un total de \$540.980.- (Quinientos cuarenta mil novecientos ochenta pesos), cantidad que será reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel, en que el pago se haga efectivo.

3. Que, no se condena en costas a la parte querellada y demandada, por haber tenido motivo plausible para litigar.-

Si la multa no fuere pagada en un lapso de cinco días será sustituida por reclusión nocturna.-

Notifíquese, anótese y archívese en su oportunidad.-

Causa rol N° 3339/16

Pronunciada por doña **ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO**, Juez de Policía Local Subrogante. Autoriza don **JAIME CORTÉS VALDERRAMA**, Secretario Subrogante.-

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



Quillota, 1 de 3 de 2018

[Handwritten signature]

CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-
RIADA CON FECHA 17 de junio de 2017
QUILLOTA, 22 de enero de 2018

[Handwritten signature]

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

Quillota, 1 de 3 de 2018

[Handwritten signature]

