

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CONSTITUCION

433/17

Oficio N _____ /

REF: Remite Sentencia

Constitución, 23 de Noviembre del 2017

En conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N°19.496 y su Reglamento, remito a Ud. adjunto al presente oficio, copia autorizada de la sentencia definitiva dictada por este Tribunal en las materias reguladas por la Ley. Denunciante Juan Gilberto Garrido Villena.

Sin otro particular saluda atentamente a Ud.



Romilio Gutiérrez Matta
Juez de Policía Local Titular.


JORGE YÁÑEZ CASTILLO
Secretario Titular.

AL SEÑOR
DIRECTOR REGIONAL DEL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR
SERNAC TALCA.
TALCA.

| | |
|----------------|------------|
| FECHA / | Nº INGRESO |
| 04 DIC 2017 | 877 |
| SERNAC - TALCA | |

Constitución, veintiuno de noviembre de dos mil diecisiete.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.-

PRIMERO: Que a fojas uno comparece **JUAN GILBERTO GARRIDO VILLENA**, obrero forestal, domiciliado en Pasaje Manuel Rodríguez N° 1390, Los Molinos, Constitución, quien interpone querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, por estimar que la querrelada vulneró la letra e) del artículo 3 y 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de Comercial Multicentro Limitada, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, Luis Pino Norambuena, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Freire N° 436, Constitución.

En el primer otrosí deduce en contra de Comercial Multicentro Limitada, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, Luis Pino Norambuena, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Freire N° 436, Constitución, demanda de indemnización de perjuicios, que en virtud del principio de economía procesal, da por expresamente reproducidos y hace propio los hechos y antecedentes expuestos en la denuncia realizada por Sernac.

Indica que los hechos referidos y latamente explicados en la denuncia le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales: a) Daño emergente: el día 19 de diciembre de 2016 adquirió en Comercial Multicentro una tablet, marca Samsung, por la suma de \$99.000.-. Agrega que en ese mismo acto contrató una garantía de \$20.990, que se extiende por 2 años y que la querrelada no ha respetado, debido a que la ha mantenido en perfectas condiciones, conservando incluso la caja y todos sus accesorios; b) Lucro cesante: la tablet la utilizaban toda la familia para distintos fines, llamados de trabajo, por lo que la pérdida de este bien le trajo más de algún perjuicio; y c) Daño moral: la tablet la utilizaba su hija de 7 años para fines de recreación y escolares, por lo que la falla de este bien le provocó un gran pesar por no poder realizar sus actividades con normalidad, y no dispone de los medios económicos para comprar otra de las mismas características.

El monto total de la indemnización demandada es la suma de \$500.000.-

Finalmente, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Multicentro Limitada, representada legalmente por Luis Pino Norambuena, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y, en definitiva, condenar a la demandada al pago de la suma de \$500.000.-, 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, con expresa condenación en costas.

SEGUNDO: Que citadas las partes a comparendo conforme a la Ley de Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local N° 18.287, se celebra a fojas 27, con fecha 28 de septiembre de 2017, con la asistencia del denunciante Juan Gilberto Garrido Villena, y la denunciada Comercial Multicentro Limitada, representada por Luis Pino Norambuena.

En la audiencia el denunciante ratifica la denuncia y solicita que la denunciada responda por la tablet. Sostiene que la compró en diciembre de 2016 y empezó a presentar problemas en el mes de julio de 2017. Indica que la llevó a Entel donde le señalaron que la tarjeta podría tener problemas, se la cambiaron y le regalaron otra tarjeta. Agrega que continuó la tablet con el mismo problema, por lo que fue a la tienda y la enviaron al servicio técnico. Afirma que la denunciada le informó que el servicio técnico confeccionó un informe donde señalan que tenía líquido.

La denunciada expresa que lamentablemente la tablet tiene líquido en su interior, según se acredita en el informe técnico de fecha 27 de julio de 2017 y con la guía N° 25662, por lo que se rechaza la garantía por no ser la falla de fábrica.

Llamadas las partes a una conciliación no se produce.

TERCERO: Que la parte denunciada rindió en la audiencia de contestación, conciliación y prueba el siguiente medio de prueba: a) Documental: Los instrumentos que acompañó son: 1) comprobante de ingreso para envío a servicio técnico de fecha 17 de julio de 2017 (fs. 6); 2) guía de despacho de Comercial Multicentro Limitada N° 1918855 de fecha 19 de julio de 2017 (fs. 7); 3) guía de despacho de Comercial Multicentro N° 1920991 de fecha 27 de julio de 2017 (fs.8); 4) guía de despacho electrónica N° 25662 de Servicios

Computacionales Verónica Abarca E.I.R.L., de fecha 26 de julio de 2017 (fs. 9); **5)** boleta electrónica emitida por Comercial Multicentro Ltda. N° 5585054 de fecha 19 de diciembre de 2016 (fs. 10); **6)** informe técnico de fecha 21 de julio de 2017(fs. 11 a fs. 20); **7)** boleta electrónica N° 5585054 (fs. 21); **8)** guía de despacho N° 1919310 (fs. 22); **9)** orden de servicio (fs. 23); y **10)** informe técnico (fs. 24, fs. 25 y fs. 26).

CUARTO: Que conforme al mérito del proceso se trajeron los autos para resolver.

QUINTO: Que en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 A de la Ley 19.496, son los jueces de Policía Local los competentes para conocer de las infracciones a esta Ley y en lo no previsto por el Párrafo 1° del Título IV debe estarse a lo prescrito en la Ley 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Al no existir en el Párrafo 1° del Título IV de la Ley 19.496 norma sobre valoración de la prueba, corresponde aplicar, entonces, el artículo 14 de la Ley 18.287, que establece que el juez apreciará " la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica", y que al proceder de este modo " el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador".

SEXTO: Que habiendo la denunciada reconocido la existencia de la relación contractual con el denunciante en orden a que vendió una tablet, corresponde examinar si la prueba y antecedentes del proceso permiten acreditar que la falla que presentó la tablet se debe a un problema en su fabricación o por hechos imputables al denunciante.

SEPTIMO: Que, la responsabilidad imputada a la denunciada tiene como necesario presupuesto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, que la falla en la tablet sea imputable a la denunciada.

OCTAVO: Que, para establecer tales circunstancias, debe considerarse los siguientes elementos de juicio: **a)** Que la tablet fue vendida y entregada al denunciante el 19 de diciembre de 2016, conforme puede tenerse por acreditado sobre la base de la boleta electrónica N° 5585054, agregada a fs. 21; **b)** Que la tablet fue enviada al servicio técnico de la denunciada el 19 de julio de 2017, según consta de la guía de despacho N° 1918855, rolante a fs. 7; **c)** Que la empresa servicios computacionales Verónica Abarca E.I.R.L. señala en la guía de despacho electrónica N° 25662 que " *se revisa el equipo y se detecta líquido en su interior, debido a esto equipo presenta fallas. Se rechaza garantía del equipo* ", la que rola a fs. 9; **d)** Que el informe técnico de fecha 21 de julio de 2017, elaborado por Computer Service, se consigna que el síntoma reportado por el cliente es " *No Reconoce SIM* " y el diagnóstico técnico concluye " *Se revisa el equipo y se detecta líquido en su interior, debido a esto el equipo presenta fallas* ", acompañado a fs. 11 a fs. 20.

NOVENO: Que, sobre la base de los hechos anteriores y la prueba rendida en autos, incluyendo el informe técnico y las fotografías de la tablet acompañadas a ese informe, logran formar convicción a este sentenciador que los desperfectos por los cuales la tablet del denunciante ingresó al servicio técnico de la denunciada no fueron originados por defectos de fabricación del mismo, sino que por un elemento externo – líquido – en su interior, que derivó en que no funcione.

DÉCIMO: Que el informe técnico ya referido ha sido concluyente al señalar en sus conclusión que " *se detecta líquido en su interior, debido a esto equipo presenta fallas* ".

DÉCIMO PRIMERO: Que la responsabilidad del infractor debe estar absolutamente comprobada, lo que en este caso no ocurre, pues apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica no permiten lograr convicción de que la denunciada haya

incurrido en negligencia en la venta de la tablet o por presentar éste desperfectos de fábrica o en la prestación del servicio de reparación del mismo.

DÉCIMO SEGUNDO: Que así las cosas y correspondiendo probar los fundamentos de la denuncia y la conducta infraccional a la parte que la formula y en la oportunidad procesal correspondiente, como lo era el comparendo de prueba, en opinión de este sentenciador no existe en el proceso antecedente alguno para tener por acreditado que la parte denunciada, esto es, Comercial Multicentro Ltda., haya infringido las normas de la Ley de Protección señaladas por el compareciente a fojas uno.

DÉCIMO TERCERO: El artículo 3° de la Ley 19.496 establece que son derechos y deberes básicos del consumidor " la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles", y cuando ello no ocurre, la ley tipifica en el artículo 23 como infracción a sus disposiciones, el hecho que el proveedor, actuando con negligencia en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Sin embargo, en el caso que nos ocupa no resulta aplicable el artículo 23 de la citada ley, por cuanto no se encuentra acreditado que la denunciada causó menoscabo al denunciante por la falla presentada en la tablet.

Conforme a lo expuesto, procede desestimar la denuncia de fojas 1 en la que se imputa a Comercial Multicentro Ltda. haber incurrido en la infracción referida en el artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.496.

DÉCIMO CUARTO: Que respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios, deberá ser desestimada en concordancia a lo concluido precedentemente.

DÉCIMO QUINTO: Que conforme a lo antes concluido y un análisis de los antecedentes allegados a la causa hecho conforme a las reglas de la sana crítica y no encontrándose acreditado en la causa que la parte denunciada haya infringido la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y siguientes de la Ley N° 18.287; 1, 3 letras a) y b) , 12, 17, 20, 23, 32, 51, 52, 53, 54 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor y apreciando el mérito de autos conforme a las reglas de la sana crítica, se declara:

1.- Que se **RECHAZA** la denuncia infraccional y la demanda de fojas 1, sin costas, por haber tenido la actora motivo plausible para litigar.

Notifíquese por carta certificada y oportunamente archívese.

ROL N° 5593-2017

Dictada por don **ROMILIO GUTIÉRREZ MATTA**, Juez de Policía Local Titular. Autoriza **JORGE YÁÑEZ CASTILLO**, Secretaria Titular.

