

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



EN LO PRINCIPAL : Certificación de sentencia firme y ejecutoriada.
OTROSI : Liquidación y tasación;

S.J.L. DEL JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CONCEPCION (3°)

PAULINA CID MUÑOZ, Abogada, por el Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle Colo-Colo N°166 Concepción, en autos Caratulados "**SERNAC con Distribuidora de Industrias Nacionales (ABCDIN)**" **Rol 402-2017** a S.Sa., respetuosamente digo:

Que, vengo a solicitar se certifique por el señor Secretario del Tribunal, o por funcionario que corresponda, que la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

POR TANTO RUEGO A US. acceder a lo solicitado.

OTROSI: Que, por este acto vengo a solicitar que US., ordene que el funcionario respectivo, proceda a liquidación y tasar las costas procesales y personales de autos a que fuera condenada la denunciada.

POR TANTO RUEGO A US. acceder a los solicitado.



Jenar Marmay Muñoz Góngora,
Colo Colo 106 - Concepción

Concepción, 22 de agosto 2017.



Concepción, veinticinco de julio de dos mil diecisiete

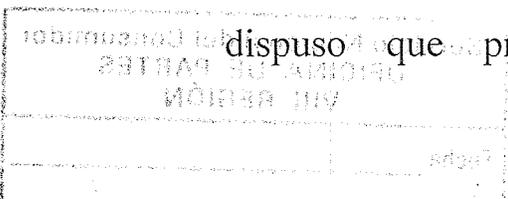
Vistos:

Que en estos autos a fojas 18 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su Director Juan Pablo Pinto Geldrez, Ingeniero Comercial, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., nombre de fantasía ABCDIN, sociedad anónima del giro de su denominación, con domicilio en calle Barros Arana N° 817, Concepción, representada por Ricardo Antonio Líbano Gana, Ingeniero Comercial y por Lisa Marie Pacholec Amed, Ingeniero Informático, ambos con domicilio en Avenida Nueva Lyon N° 62, comuna de Providencia, Región Metropolitana, proveedor que habría incurrido en infracciones a la citada ley. Señala que ha tomado conocimiento que la denunciada ha vulnerado los derechos de los consumidores negando o trabando el derecho de triple opción que la garantía legal establece para todo producto nuevo sin excepción. Da cuenta de esta situación el reclamo N° R2016H1226647 interpuesto por Jaime Arturo Opazo Martínez quien afirma que el día 24 de octubre de 2016 compró una lavadora marca Mademsa pagando su valor al contado y que sin mediar un mal uso del producto, este presentó fallas conforme a diagnósticos efectuados por el servicio técnico con fecha 08 de noviembre y 25 de noviembre de 2016. En el último se consignó como diagnóstico "Tambor suelto. Centrífuga suelta", siendo retirado el producto desde el domicilio del usuario para ser llevado al servicio técnico. Que finalmente habiendo transcurrido alrededor de un mes con fecha 21 de diciembre de 2016 el informe técnico diagnosticó "Amortiguador/freno

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	22 AGO 2017
	902

ruido anormal”, realizando el cambio de repuesto en el artefacto. Agrega que en virtud del tiempo transcurrido y ante la necesidad de uso de una lavadora, el consumidor debió comprar otra en una casa comercial distinta, generándole un desembolso patrimonial no contemplado; que en el informe técnico se indicó claramente que existían problemas de funcionamiento dejándose constancia que se habría realizado el cambio de amortiguadores, lo que es indicativo de la existencia de una falla de fábrica, entendiéndose que si se realiza el cambio de una pieza de tal relevancia para la lavadora es debido a la existencia de una falla de fábrica. Añade que la denunciada se opone y limita el ejercicio del derecho de triple opción, hecho que es evidente de acuerdo a respuesta dada frente al reclamo interpuesto en esa repartición por la consumidora, conculcando su derecho cometiendo graves infracciones a la Ley N° 19.496. Sostiene que estos hechos constituyen una afectación al interés general de los consumidores ya que afectan en gran medida la confianza de los usuarios y crea incertidumbre entre ellos al momento de realizar actos de consumo, infringiendo lo dispuesto en los artículos 20 letras c), e), 21 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, solicitando se declare que la denunciada es infractora de todas y cada una de las infracciones denunciadas aplicando el máximo de la multa que la ley contempla, más las costas de la causa.

Que en su contestación, la parte denunciada ha solicitado el rechazo de la denuncia con costas. Sostiene que los hechos señalados no corresponden a la realidad y niega cualquier infracción a la Ley N° 19.496 por cuanto la garantía operó correctamente. Cita el artículo 20 letra e) de la ley que prescribe que cuando después de la primera vez de haberse hecho la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieran las deficiencias que hagan el bien inepto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Expresa que así se dispuso que previamente a los cambios se estableciera un



procedimiento que garantizara la igualdad entre las partes por medio de un informe técnico, siendo requisito que el producto no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Reitera que el servicio técnico se prestó operando la garantía legal correspondiente. En subsidio solicita que al resolver sobre la cuantía de la multa se tenga en consideración que se trata de situaciones especiales, particular, no reiterativa como proveedor.

A fojas 37 a 38 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 17 rolan documentos acompañados por la parte denunciante SERNAC y a fojas 30 a 35 documento acompañado por la parte denunciada.

Se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1° Que, en lo principal del escrito de fojas 18 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de ABCDIN, por infringir las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores al no respetar los derechos de garantía legal de sus clientes.

2° Que el Sernac acompañó como prueba fotocopia de diversas resoluciones del Servicio en las que consta la personería de quien comparece a su nombre (fojas 1 a 7) y antecedentes del Reclamo N° R2016H1226647 de 23 de diciembre de 2016 formulado por Jaime Arturo Opazo Martínez (fojas 8 a 17).

3° Que la parte denunciada acompañó a fojas 30 a 35, copia simple de mandato judicial en el que consta personería de quien comparece en estos autos.

4° Que a fojas 12 se encuentra la respuesta que la Gerencia del Servicio al Cliente de ABCDIN envió al Sernac en relación con el

reclamo R2015H1226647 en el expone frente al requerimiento interpuesto por Jaime Opazo Martínez que analizado los antecedentes aportados por el servicio técnico autorizado, no pueden acceder a lo solicitado ya que el artículo fue ingresado al servicio técnico donde fue reparado (cambio de amortiguadores).

5° Que en su contestación, la denunciada ha afirmado que cumplió con las obligaciones que le impone la ley en materia de garantía por cuanto la lavadora fue enviada al servicio técnico y reparada considerando lo dispuesto en el artículo 20 letra e) de la ley.

6° Que de acuerdo al reclamo efectuado por el consumidor ante el Sernac, es claro que al detectar la falla de funcionamiento de la lavadora si bien su intención era hacer valer su derecho de garantía ante el proveedor, es claro que no optó por la reparación del bien.

7° Considerando que los derechos de garantía pueden ser ejercidos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 cuando la falla no es imputable al consumidor, es necesario que esa circunstancia sea determinada por el Servicio Técnico. En ese entendido el producto fallado es entregado por el consumidor. Sin embargo, una vez determinada la causa del desperfecto la decisión de si el producto defectuoso es sometido a reparación corresponde exclusivamente al consumidor y no al proveedor como ocurrió en este caso, quien procedió derechamente a reparar el producto sin el consentimiento del cliente.

8° El reclamo que se planteó ante el Sernac perseguía de parte del consumidor la devolución de lo pagado, circunstancia que evidencia que no consintió en la reparación efectuada por el servicio técnico y que resulta razonable desde todo punto de vista. En efecto, la falla que presentara la lavadora después de transcurrido tan sólo un mes desde su adquisición era de tal envergadura que impidió una de las funciones básicas de este tipo de productos: el centrifugado, debiendo ser reemplazados los amortiguadores en su reparación.

9° Que esta práctica de la tienda ABCDIN al negar la devolución de lo pagado al consumidor transgrede los derechos de garantía legal, siendo evidente que con ello no da cumplimiento a las obligaciones que corresponden al proveedor en esta materia. El artículo 20 que consagra estos derechos en cuya virtud el consumidor puede optar por la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de lo pagado, a su elección, contempla una serie de casos en los que se aplica la norma, dentro de los cuáles el que regula la letra c) cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, teniendo como limitación el plazo dentro de cual deben hacerse efectivos estos derechos y siempre que el producto no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

10° Que el proceder de la denunciada constituye una vulneración a las normas referidas que sin duda afectan los intereses generales de los consumidores por tratarse la garantía legal de un derecho fundamental protegido por la Ley N° 19.496 que no puede ser quebrantado al arbitrio del proveedor.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 20, 21, 24, 50, 50 A, 50 B, 58 letra g) de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287, artículo 55 Ley N° 15.231 y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se acoge con costas la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 18 y siguientes, condenándose a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, nombre de fantasía ABCDIN, representada por Ricardo Antonio Líbano Gana y por Lisa Marie Pacholec Amed, ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal conforme a lo dispuestó en el inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 15.231, equivalente a **CUARENTA UNIDADES**

TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo dispuesto en los artículos 20 letra c) de la Ley N° 19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirán el representante legal de la infractora por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de 15 jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD

Rol 402-2017

Dictada por Alejandra González Richards Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena Pilar Iturra, Secretaria Subrogante.

