

QUILLOTA, SEIS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 52, 53, 54, 55, 56 y 57 rolan documentos.-
- A fojas 3, 4, 5 y 37 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 12 declara JORGE GONZALO ARANCIBIA BARRAZA.-
- A fojas 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51 y 58 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, **JORGE GONZALO ARANCIBIA BARRAZA**, 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 para efectos del artículo 50 D, de dicho cuerpo normativo, por MARCO COLLARTE, ambos domiciliados en calle Merced N° 25, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 23 de octubre de 2016, compró en ABCDIN de Quillota, un teléfono celular marca Neumage, modelo NIM-600Q, el cual, aproximadamente, 45 días después de efectuada la compra, se apagó en forma definitiva, sin razón alguna. Llevo el equipo telefónico al local ABCDIN, con el objeto de cambiarlo o bien para que le devolvieran el dinero; sin embargo, el jefe de dicho establecimiento comercial, le señaló que la única opción viable, era enviar el producto al servicio técnico; todo ello, aun cuando le recordó al jefe de local que el equipo se encontraba dentro de la garantía legal y que, además, la compra había sido al contado, siendo procedente por ley, la devolución del dinero. Esta situación le ha ocasionado diversas molestias y pérdidas de tiempo, puesto que el teléfono es su herramienta de trabajo. Además de ello, ha sufrido descuentos derivados de los permisos que ha solicitado a su empleador y ha incurrido en gastos en pasajes. De acuerdo a lo expuesto y lo establecido en la Ley N° 19.496, solicita se condene a la querellada, al pago de la multa máxima legal.-

SEGUNDO: Que, **JORGE GONZALO ARANCIBIA BARRAZA**, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representado para efectos del artículo 50 D, de dicho cuerpo normativo, por MARCO COLLARTE, ambos domiciliados en calle Merced N° 25, Quillota, por los hechos expresados al interponer la Querella Infracional, los cuales se dan por expresamente reproducidos. Dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios por concepto de daño directo: 1.- La suma de \$79.990.- que corresponde al valor del nuevo teléfono celular que debió comprar. 2.- La suma de \$60.000.- por cada uno de los 6 días de permiso laboral. 3.- La suma de \$10.000.- por concepto de pasajes. 4.- La suma de \$49.990.- correspondiente al valor del equipo materia de autos. Conforme a lo anterior, solicita se condene a la empresa demandada, al pago de la suma de \$318.990.- que comprende tanto el daño directo como el daño moral; o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

TERCERO: Que, según **JORGE GONZALO ARANCIBIA BARRAZA**, empleado, domiciliado en calle Julio Fossa Calderón N° 1764, Villa El Sendero, Quillota, Cédula de Identidad N° 9.432.039-9, el 23 de octubre de 2016, concurrió a ABCDIN de Quillota, y compró un teléfono celular marca NEUIMAGE

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

Quillota, 1 de 3 de 2018



por la suma de \$ 49.990.- el cual pago al contado. Al cabo de 45 días, aproximadamente, el teléfono se apagó y no volvió a encender, por lo cual, concurrió a la tienda para que le cambiaran el producto o le devolvieran el dinero, conforme lo establece la Ley del Consumidor, en relación a la garantía legal de 3 meses; sin embargo, el jefe de local Marco Collarte, la única solución que le dio, fue enviar el aparato al Servicio Técnico. Hace presente que se negó inmediatamente a ello, y le indicó al señor Collarte que recurriría a SERNAC, ante lo cual, éste en forma irónica y riéndose, le dijo "que le vaya bien". Manifiesta que el problema con su teléfono le ha ocasionado diversas molestias, ya que lo utiliza tanto en su domicilio como en su trabajo; además de ello, ha tenido que pedir diversos permisos a su empleador para concurrir a estos trámites, lo que evidentemente ha generado un desgaste mental y una merma económica, que solicita sea reparada por la empresa querellada.

CUARTO: Que, el abogado RODRIGO HURTADO HANISCH, en representación de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, contestando la querrela infraccional, solicitó su rechazo total, con expresa condena en costas, virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho: **I.- CUESTION PREVIA. HECHOS.** El querellante imputa a su representada una supuesta infracción a la Ley N° 19.496 y reclama el pago de supuestos perjuicios. Las acciones se sustentan en un acto de consumo, en particular, la compra de un celular marca NEUIMAGE. Los hechos expuestos por el actor no se condicen con la realidad, por lo que ABCDIN, no ha vulnerado norma alguna de la señalada Ley. Su representada y, en general, cualquier distribuidor de productos, la única manera que tienen de verificar que un aparato electrónico tiene algún desperfecto o es defectuoso, es mediante un informe emitido por el servicio técnico autorizado, ya sea de tiendas ABCDIN o en su defecto la empresa productora, en este caso, NEUIMAGE. Este documento no ha sido acompañado, por lo que es imposible para la tienda advertir si el desperfecto del producto es por la causa imputable al consumidor o, efectivamente, el celular venía con desperfecto. El mismo actor, señaló que no ha ido al servicio técnico en su denuncia. Cabe hacer presente que el producto fue entregado a entera satisfacción del interesado, sin hacer observaciones de ninguna naturaleza. De ahí que, lisa y llanamente, no se configura infracción o incumplimiento de ninguna naturaleza por parte de ABCDIN, por lo que la querrela debe ser rechazada. **II.- AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL.**
1.- INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO LEGAL, LA GARANTÍA OPERÓ CORRECTAMENTE. El artículo 20 de la Ley N° 19.496, tiene su fundamento u origen en evitar el abuso que se podría originar a consecuencia del mal uso o no en los productos adquiridos por los consumidores, de manera que se estableció que, previamente a los cambios, se estableciera un procedimiento que garantizara la igualdad entre las partes, por medio de del informe técnico respectivo. Lo anterior tiene su fundamento en el artículo 21 del mismo cuerpo legal, que señala que el ejercicio de los derechos que se contemplan en los artículos 19 y 20, deberán hacerse efectivos ante el vendedor, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Cabe reiterar que su representada no ha incumplido obligación contractual ni legal con el actor. **2.- NO SE CONFIGURA NINGUNA INFRACCION A LA LEY N° 19.496.** La Ley N° 19.496 tipifica una serie de infracciones, ninguna de las cuales se señala, describe o configura en este caso en particular. El señalado cuerpo normativo, tiene el carácter de especial, que por definición debe ser analizada y aplicada de tal manera y no en forma general a los intereses de los consumidores, debiendo ser acreditada la supuesta falta que se haya cometido. De esta forma, el órgano jurisdiccional está impedido de interpretar por vía analógica las normas de la Ley N° 19.496, de modo que si una conducta u omisión determinada no cabe en la definición o tipo definido por la Ley, no se configura una contravención. En suma, no obstante la pretensión de la contraparte en cuanto a una eventual falla del producto, no obedece a un acto imputable a su representada, por lo tanto, no se ha infringido ninguna norma

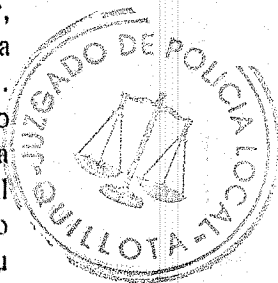


Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2016

legal, contractual o reglamentaria que haga aplicable la Ley N° 19.496. III.- CONCLUSION. La acción deducida debe ser rechazada por ausencia de responsabilidad infraccional de su representada, por cuanto no infringió disposición alguna de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, como tampoco ninguna norma legal, contractual o reglamentaria, que la haga responsable del tipo de sanción aplicable en este caso en particular. Por lo antes expuesto, solicita que la querrela infraccional sea rechazada, con expresa condena en costas.-

QUINTO: Que, el abogado **RODRIGO HURTADO HANISCH**, en representación de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, contestando la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicitó su rechazo total, con expresa condena en costas, virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho: **I.- CUESTION PREVIA.** 1.- Que, primeramente, se dan por reproducidos en forma íntegra y expresa, los fundamentos de hecho y derecho expuestos al contestar la querrela infraccional. 2.- Que, la Ley N° 19.496, regula una responsabilidad civil derivada de infracciones cometidas en el marco de una relación de consumo. De ahí que es necesario que se acredite legalmente la comisión de una infracción a dicho cuerpo normativo, para luego analizar la eventual responsabilidad civil que se derive de aquella. Sin embargo, no existe incumplimiento por parte de su representada, de modo que la acción indemnizatoria no puede prosperar. 3.- Que, para el evento que se acredite legalmente que su representada incurrió en infracción a la Ley N° 19.496, es carga única y exclusiva del actor, acreditar que ha sufrido perjuicios, su naturaleza y monto, y que existe un vínculo de causalidad entre la infracción y el daño. Esto se debe a que la sola existencia de una infracción, no conlleva necesariamente la responsabilidad civil de su autor, si no hubo relación de causa a efecto; además, es esencial tener en cuenta que el daño debe ser consecuencia directa del hecho dañoso y no de una situación preexistente, siendo carga del demandante probar la infracción, sin dejar de considerar la negligencia, como requisito para configurar los elementos propios de la responsabilidad civil que se le imputa a su representada. **II.- EXCEPCIONES, ALEGACIONES O DEFENSAS.** **I.- AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD POR FALTA DE LOS REQUISITOS PARA SU CONFIGURACION.** **1.1.- INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO LEGAL Y CONTRACTUAL POR PARTE DE DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.-** Su representada no ha incumplido ninguna obligación legal ni contractual con el querellante; es más, con el objeto de determinar si la eventual falla o desperfecto del celular, se debían a causas imputables a la tienda, es necesario el informe del servicio técnico, el cual no ha sido acompañado, de esta manera, no procede el cambio del producto, por no existir incumplimiento, lo que tiene su fundamento en lo contemplado en el artículo 21 de la Ley N° 19.496. **1.2.- INEXISTENCIA DE INFRACCIONES A LA LEY N° 19.496.** La acción civil indemnizatoria debe ser desestimada, por cuanto no se configura la necesaria responsabilidad contravencional en que esta última se debe fundar, al haber sido deducida en el marco de un procedimiento por presunta infracción a la señalada ley. Al no haber cometido infracción alguna, su representada no está obligada a indemnizar daño material o moral, lo que deriva de la falta de elementos necesarios para su configuración. Su representada no infringió la Ley del Consumidor, lo que conlleva a que no se configura el requisito de culpa necesario para hacer efectiva la responsabilidad civil imputada en el marco de un procedimiento de Policía Local. Desde otra perspectiva, no se configura el vínculo de causalidad entre el eventual daño reclamado y la supuesta acción u omisión culpable en que haya incurrido su representada y que haya sido causa única y directa de los inconvenientes que pudieron afectar al producto, ya que lisa y llanamente no se ha incurrido en infracción alguna. El requisito del nexo causal no concurre ya que no se puede formular ningún reproche a su representada, sobre el diseño, construcción o fabricación del producto, si no existe informe que lo acredite. En caso de configurarse la infracción, debe ser causa única y directa del incidente dañoso y no coexistir con otras causas, ya que en este último caso, conforme con el Original que he tenido a la vista.



Quillota de 3 de 2018

no cabría responsabilizar a su representada. En el evento que se determine que su representada incurrió en infracción a la Ley N° 19.496, el supuesto daño debe ser necesariamente consecuencia directa de la contravención, y no tener una causa anterior a los hechos materia de autos. En relación a la carga de la prueba, es responsabilidad del demandante acreditar legalmente los elementos propios y copulativos de la responsabilidad civil imputada; en tal sentido, niega que su representada haya incurrido en una acción y omisión culpable que haya sido la causa única y directa, de los supuestos problemas del producto. En suma, ABCDIN rechaza la imputación de responsabilidad civil, siendo de carga del actor acreditar todos y cada uno de los requisitos propios de tal tipo de responsabilidad; esto es, culpa, daño y nexo causal. **1.3.- DAÑO RECLAMADO.** Su representada controvierte todos y cada uno de los daños reclamados, como también su monto, naturaleza o especie. En efecto, respecto al daño moral, la doctrina y la jurisprudencia son concordantes en señalar que su cuantificación es privativa del tribunal, pero sus causas deben ser probadas por quien las reclama. Por lo antes expuesto, su representada rechaza el daño reclamado, en cuanto a su existencia, naturaleza y monto, los cuales deben ser probados por el demandante. Conforme a lo anterior, solicita se rechace la demanda civil de indemnización de perjuicios, en todas sus partes, con expresa condena en costas.-

SEXTO: Que, el querellante y demandante acompañó bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Boleta de compra del producto, de fecha 23 de octubre de 2016, por la suma de \$49.990.-; rolante a fojas 1. 2.- Carta Respuesta de ABCDIN a su reclamo; rolante a fojas 2. 3.- Reclamo interpuesto ante SERNAC, por los hechos materia de autos; rolante a fojas 52. 4.- Solicitudes de Permiso Laboral, solicitadas a su empleador; rolantes a fojas 53, 54, 55 y 56; 5.- Boleta de compra emitida por LIDER, correspondiente a la compra de un nuevo equipo telefónico, por la suma de \$80.000; rolante a fojas 57.-

Documentos no objetados.-

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

OCTAVO: Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes, y apreciándolos de acuerdo a las reglas de la sana crítica; **Concluye que:** Que, la prueba rendida por el querellante JORGE GONZALO ARANCIBIA BARRAZA, ha sido insuficiente para establecer que el teléfono celular marca Neumage, adquirido a la empresa DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., haya presentado fallas que hicieren imposible su uso; en consecuencia, no se logró acreditar la existencia de un actuar negligente por parte de la empresa antes indicada, como tampoco su responsabilidad en los hechos sobre los cuales se funda la querrela infraccional, por lo que se deberá rechazar la acción antes dicha.-

NOVENO: Que, conforme a lo señalado en el considerando anterior, no se deberá hacer lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 3 y siguientes, por JORGE GONZALO ARANCIBIA BARRAZA, en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14 y 17 de la Ley 18.287;



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

Quillota, 1 de 3 de 2018

SE DECLARA:

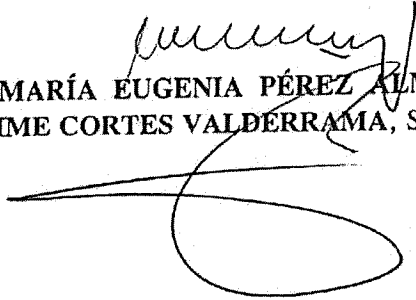
1.- Que, no lugar a la Querrela Infracional interpuesta por **JORGE GONZALO ARANCIBIA BARRAZA**, en lo principal del escrito de fojas 3, 4, 5 y 37, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representada para estos efectos por **MARCO COLLARTE**, ambos domiciliados en calle Merced N° 25, Quillota; por no haberse acreditado infracción alguna a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.-

2.- Que, no lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por **JORGE GONZALO ARANCIBIA BARRAZA**, en el primer otrosí del escrito de fojas 3, 4, 5 y 37, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representada para estos efectos por **MARCO COLLARTE**, ambos domiciliados en calle Merced N° 25, Quillota, por improcedente; sin costas, por haber tenido motivos plausibles para demandar.-

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

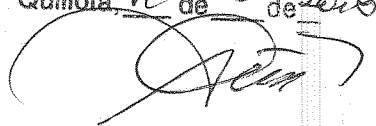
Causa Rol N° 1155/17.

Proveyó doña **MARÍA EUGENIA PÉREZ ALMARZA**, Juez de Policía Local. Autoriza don **JAIME CORTES VALDERRAMA**, Secretario (S).




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

Quillota, 1 de 3 de 2018

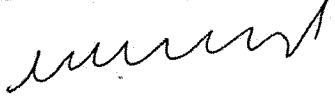


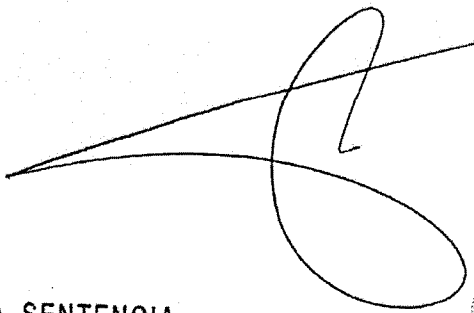
STANDO LA 18:57 HORAS ME CONTARON EN
COLLEOQUE PARA ORDENAR LE 1764 EL SENDERO Y
NOTIFICAR LA SENTENCIA A DONDE ANUNCIA
BARRAS, DONDE LE DA, DESPUES FIRMADO EN EL
DOMICILIO EL DOCUMENTO.

Quilota, 11 NOVIEMBRE 2017.


Adolfo Gaete Ibacache
Inspector Municipal
Rentas y Patentes

QUILLOTA dentado de diciembre
de dos mil diecinueve.

A SUS ANTECEDENTES


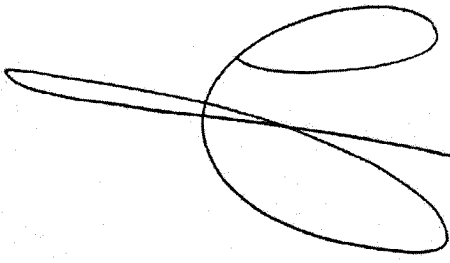


CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-
RIADA CON FECHA 27 de noviembre de 2017

QUILLOTA, 22 de Enero de 2018.



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


Quilota, 1 de 2 de 2018
