



PUERTO AYSÉN, catorce de mayo de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

- En lo principal del escrito de fojas 7 comparece don CRISTIAN ALEJANDRO QUIROZ CORTES, trabajador dependiente, domiciliado en calle Condell N° 1477, de la ciudad y comuna de Puerto Aysén e interpone querrela infraccional en contra del proveedor "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", nombre de fantasía "ABCDIN S.A.", del giro de su denominación, Rut N°82.982.300-4, representado por su jefe de local, don MIGUEL OYARZUN PAREDES, ignora profesión u oficio, o por quien haga las veces de tal, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 O de la Ley 19.496, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N°380, de la ciudad y comuna de Coyhaique, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que a continuación expone. ANTECEDENTES DE HECHO: Señala que con fecha 04 de diciembre de 2017, a través de la página de internet [www.abcdin.cl](http://www.abcdin.cl), compró un Nintendo modelo 308, por la suma de \$ 237.980, pagada en el mismo acto de compra con la tarjeta de crédito CMR, en cuatro cuotas de \$ 63.977, por lo que con intereses debe pagar la suma total de \$255.908.- Que la fecha de entrega del producto, estaba prevista para el día 13 de diciembre del año 2017, sin embargo, a la presentación de la presente demanda, 23 de marzo de 2018, aún no le ha hecho entrega del Nintendo, sin que la empresa le dé una respuesta o solución pese a sus constantes requerimientos y ya ha tenido que pagar 3 cuotas de un bien que no tiene en su poder. Que ha llamado en reiteradas oportunidades exigiendo una explicación de por qué no le ha llegado el producto que se encuentra pagado desde diciembre del año pasado y, asimismo, para que le entreguen el Nintendo modelo 308. Que frente a esta situación hizo un reclamo ante SERNAC Región de Aysén, enrolado bajo el número R2017K1927890, sin embargo, no se respondió a su requerimiento, por lo que tuvo que recurrir a la vía judicial, desde que la conducta de ABCDIN es infractora de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. ANTECEDENTES DE DERECHO: Señala que la conducta descrita que constituiría claramente las infracciones contempladas en los siguientes artículos de la ley 19.496 de Protección al Consumidor: Artículo 12.- "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." Artículo 23 Inciso primero: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, 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". Pide, en definitiva se condene a la querrelada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, y ordenar el cumplimiento forzado de la oferta, con costas.



-En el primer otrosí del escrito anterior, don CRISTIAN ALEJANDRO QUIROZ CORTES, ya individualizado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y e) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., Rut 87.845.500-2, arriba individualizada, en base a los mismos antecedentes de hecho de la querella de lo principal por los daños y perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales que indica: Daño Emergente, que está constituido por el valor final del producto, esto es, \$ 255.908, al haberlo comprado en tres cuotas ya pagadas. Que si bien, el titular de la tarjeta de crédito con la que se pagó el producto, es su hermana doña María Luisa Ojeda Cortes, cabe señalar que ha sido él quien ha efectuado el pago de cada una de las cuotas, afectando directamente su patrimonio, ya que ha tenido que pagar por un producto que nunca le fue entregado. Daño moral, por la afectación emocional dado que la empresa no le ha entregado el producto, el cual tenía destinado como regalo de navidad para su hijo quien se frustró y lo sintió como una mentira, lo que para él, además le ha significado preocupación y molestias y en que a la empresa simplemente no le importa cumplir con la entrega de un producto por el cual ya se pagó. Valora este daño en la suma de \$ 500.000. Al respecto, invoca lo señalado en la letra e) del artículo 3° de la Ley N°19.496 que señala: "Son derechos Y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada Y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.", y lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2° de la Ley No 19.496, el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados. Solicita se condene a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., se la condene al pago de la suma de \$ 755.908, o a la cantidad que el Tribunal 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.

-A fs.11 vta. se decretó comparendo de contestación, avenimiento y prueba.

-A fs. 13 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

-A fs.24 se realizó el comparendo de rigor con la asistencia de todas las partes y estas arribaron a un avenimiento civil en que ABC DIN se obliga pagar a la querellante y demandante la suma total de \$ 355.608 correspondiente a \$ 255.908, valor del producto de las demanda, y \$ 100.00 a título de compensación en el plazo de veinte días. En virtud del avenimiento anterior la querellante y demandante se desiste de las acciones.,

-Se trajeron los autos para resolver; Y

CONSIDERANDO: Que de acuerdo al mérito de la querella de fs.7 no controvertida por la querellada, apreciado todo ello conforme a las reglas de la sana crítica queda acreditado el hecho allí señalado denunciado constitutivo de infracción a los Arts. 12 de la Ley 19.496



sobre protección de los derechos de los consumidores, norma que 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.

SEGUNDO: Que se puede estimar que efectivamente ABC DIN incumplió los términos, condiciones y modalidad en entrega del Nintendo adquirido por el querellante, toda vez que este nunca se le hizo llegar a su poder pese a que fue debidamente pagado.

TERCERO: Que en el comparendo de estilo las partes llegaron a un avenimiento mediante el ABC DIN se comprometió a devolver el valor del producto, es decir \$ 255.208 y a compensarlo en la suma de \$ 100.00 adicionales.

Y VISTOS, ADEMÁS, los Arts. 13 y 14 de la Ley 15.231; y 1, 4, 7, 9, 11, 14 y 17, y demás pertinentes de la Ley 18.287,

SE DECLARA:

1° QUE SE HACE LUGAR A la querrela infraccional contenida en lo principal del escrito de fojas 7 y como responsable de la infracción arriba señalada, SE APERICBE Y AMONESTA, a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES, "ABC DIN S.A", RUT N° 82.982.300-4.-

Rol 58.216-2018.

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, en su oportunidad, archívese.-

Pronunciada por don OSCAR EDUARDO MACIAS CONTRERAS, abogado, Juez de Policía Local, Titular de Aysén. Autoriza don HECTOR BALLESTEROS MUÑOZ, Secretario Sbgte