

Del Rol N° 97.044-2018.-

Coyhaique, a veinticinco de junio del dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 6 y siguientes comparece don CRISTOFER ENRIQUE MORA CÁRDENAS, C.I. N° 16.975.983-9, chileno, prevencionista de riesgo, domiciliado en Km 4 Pasaje Paihuen N° 1491 de Coyhaique, interponiendo querrela infraccional en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. o ABCDIN (nombre fantasía), R.U.T. N° 82.982.300-4, representada por don MIGUEL OYARZÚN PAREDES, desconoce cédula de identidad o a quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley N° 19.496, todos domiciliados en calle Arturo Prat N° 380 de Coyhaique.

Funda su querrela en los siguientes hechos: en diciembre de 2016 vio una publicidad en la tienda de la querrelada que señalaba que al adquirir un teléfono S7 o S7 *edge* a 17 cuotas (sic) con la tarjeta ABCDIN o ABCVISA, al mes n° 12 se podría renovar el teléfono por otro de mayor gama de la serie *galaxy* y, ya que estaba próximo a salir el modelo S8, tomó la decisión de adquirir el modelo S7 *edge*, bajo las condiciones ofertadas por la querrelada, comprando el referido aparato telefónico. Así, transcurridos 12 meses desde la compra, esto es al 6 de diciembre de 2017, el querellante habría concurrido a dependencias de la querrelada para hacer efectivo el recambio o renovación de su equipo, sin embargo el trabajador de mostrador lo derivó con el jefe de sucursal de la querrelada quien habría desconocido



la oferta publicitada y que consultaría terceros la efectividad de la referida oferta de recambio de teléfono.

Luego de ello, regresó nuevamente a la tienda a consultar por la concreción del recambio, sin embargo no hubieron respuestas satisfactorias, hasta el día 5 de febrero de 2018, fecha en la que consultado el jefe de local este le habría informado que desde Santiago se instruyó que para realizar el recambio, el consumidor debía "...colocar dinero (sic) y entregar el teléfono para que le den otro". Así indica el querellante que en tales condiciones no se le ha permitido por parte de la querella concretar el recambio, irrespetando con ello la oferta exhibida y bajo la cual habría contratado la compra del aparato telefónico y en las condiciones ofertadas (pago en 17 cuotas) esto último -indica- que habría elevado el costo del aparato. Finalmente indica que conforme a los hechos, la querellante habría infringido los artículos 12° y 23° de la ley N° 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas impone, con costas.

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 6 y siguientes, el querellante ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES, S.A. ya individualizada, fundando su acción en los mismos hechos que sustentan su querella, indicando que a consecuencia de la conducta infraccional desplegada por la demandada, se le ha incumplido los términos pactados en la compraventa del equipo telefónico, solicitando que en definitiva el Tribunal condene a la demandada a : A) el cumplimiento forzado por parte de la demandada e la oferta publicitada o en subsidio el cumplimiento en especie de lo ofrecido (sic); B) el pago de la suma de \$500.000 o la suma que el Tribunal estime; C) Que la suma demandada se pague con reajustes e intereses y; D) El pago de las costas de la causa.

Que en lo principal y primer otrosí del escrito de fojas 27 y siguientes, comparece la querellada y demandada formulando defensas a las acciones deducidas en su contra. Así, en lo principal de su escrito argumenta que el querellante y demandante carece de legitimación activa, en tanto el verdadero consumidor y comprador del aparato telefónico sería don Héctor Enrique Mora Cárdenas, quien al tenor de lo dispuesto en el N° 1 del artículo 1° de la ley N° 19.496 sería el titular de cualquier acción. A continuación en el primer otrosí de la misma presentación, expone en su defensa, que la acción infraccional se encontraría prescrita, por cuanto la acción se habría intentado 1 año y 2 meses después de la compra lo que excede el plazo contenido en el artículo 26° de la ley N° 19.496; a lo que agrega que el libelo de demanda resultaría vago e impreciso al momento de perseguir responsabilidad propia de la demandada o de terceros ajenos al juicio, agregando igualmente que la demandada adolece de imprecisión sobre los daños provocados por la conducta que se le imputa; excepciones todas que, como fuesen proveídas en audiencia de comparendo de fojas 46 y siguientes, fueron tomadas como defensas, debiendo resolverse en la presente sentencia.

Que a fojas 46 y siguientes constan actas de audiencia de comparendo de estilo, en la que se llamó a las partes a conciliación no produciéndose la misma; fijándose los puntos de prueba al tenor del mérito del proceso; oportunidad en la que la querellante y demandante rindió prueba documental y confesional (fs 55);

Que a fojas 63 y de conformidad lo dispuesto en el artículo 24° de la ley N° 19.496, se ordenó certificar posibles reincidencias de la denunciada en conductas infraccionales a la ley N° 19.496.-



Que se ha declarado cerrado el procedimiento y, se han traído los autos para resolver y,

CONSIDERANDO:

I.- En materia infraccional:

PRIMERO: Que conforme a las alegaciones de hechos contenidas en el escrito de querrela de fojas 6 y siguientes, documental no objetada acompañada a ella agregada de fojas 1 a 5, las defensas formuladas por la querellada en su comparecencia de fojas 27 y siguientes; y las probanzas rendidas por la querellante en audiencia de comparendo de fojas 46 y 55; antecedentes todos ponderados conforme a las reglas de la sana crítica según dispone el artículo 14° de la ley N° 18.287, se concluye que los hechos denunciados se encuentran acreditados en autos., en tanto el consumidor querellante efectivamente con fecha 8 de diciembre de 2016, habría comprado un teléfono móvil marca Samsung modelo *S7 edge* negro en la suma de \$670.695 pactando dicho pago en cuotas, en los mismos términos que la oferta realizada al público por la querellada lo exigía para efectos de acceder a la renovación del equipo, conclusión que se sustenta en los documentos de fojas 4 y 5 y reiterados en la documental de fojas 36 a 39. Asimismo se encuentra acreditado el hecho que la denunciada no habría cumplido con los términos de contratación ofertados de forma oportuna; conclusión que se sustenta por el reclamo administrativo realizado por el denunciante que termina, al menos en sede administrativa, sin respuesta por parte del proveedor, y que se ratifica con la confesional rendida por don MIGUEL RUDY OYARZÚN PAREDES a fojas 55 quien reconoce que a la fecha de su comparecencia aún no se ha concretado el cambio o renovación pactada por

cuanto "... la persona que estaba en Santiago a cargo de esa campaña, ya no trabaja en la empresa...";

SEGUNDO: Que en tal contexto resulta palmaria la infracción por parte de la querellada a las disposiciones sobre protección de los derechos de los consumidores estipulados en la ley N° 19.496, en específico en los artículos 12° y 23° del referido cuerpo normativo; en tanto su negativa a dar cumplimiento a los términos de contratación pactados repercute en un menoscabo de los derechos del consumidor querellante en tanto éste, confiando en las condiciones ofertadas no pudo acceder a la renovación de su equipo que resultaba esperable;

TERCERO: Que respecto de las defensas de la querellada referentes a la falta de legitimación por parte del querellante, huelga precisar que la definición de *consumidor* se encuentra establecida en el artículo 1° de la ley N° 19.496 de la que se puede extraer dos definiciones que en doctrina se han venido en llamar consumidor *jurídico* y consumidor *material*, siendo este último aquel coincidente con la calidad que invoca el querellante en tanto si bien de la boleta de compra se extrae que es un tercero quien suscribe la deuda, lo cierto es que del actuar como reclamante por parte del querellante, como asimismo del propio reconocimiento que hace el representante de la querellada en su confesional de fojas 55, no cabe sino concluir que el querellante tiene plenamente la calidad de consumidor, en tanto utiliza y disfruta el bien comprado a la querellada; razones que llevarán a desestimar las defensas de la denunciada en este ámbito.

CUARTO: En igual sentido deberán desestimarse las alegaciones de prescripción, y falta de fundamentos en la querrela y demanda de autos; lo anterior por cuanto no puede sino concluirse conforme al mérito de



las probanzas, que la infracción por parte de la querellada se comete en diciembre de 2017 momento en el que conforme expone el consumidor, se le habría negado la renovación del equipo móvil pactada. Asimismo ocurre con la falta de fundamentos que invoca la querellada en tanto a juicio e este sentenciador las peticiones del consumidor resultan concretas, precisas y claras;

QUINTO: Finalmente y en lo que respecta a la sanción a imponer a la denunciada, huelga recalcar la gravedad de los hechos denunciados, en tanto ellos revisten derechamente una negativa injustificada a cumplir con condiciones que fueren ofertadas a los consumidores de forma voluntaria y que como en el caso de marras repercute en la imposibilidad de un consumidor en particular en acceder a un derecho que por contrato se le había otorgado, siendo esperable en cualquier caso un nivel de profesionalidad por parte del querellado, del más alto nivel, en atención a la magnitud de la actividad comercial que la menos a nivel nacional realiza el proveedor, lo que unido a la configuración de **reincidencia** por parte de este, llevarán conforme se expondrá en lo resolutivo a fijar una sanción acorde a los parámetros establecidos en el artículo 24° de la ley N° 19.496

II.- En la materia Civil:

SEXTO: Que acreditadas y configuradas las infracciones antes detallas, a la normativa de protección de derechos de los consumidores por parte de la demandada, y revistiendo relación los hechos constatados con el detrimento patrimonial imputado, resta analizar y establecer la cuantía de los montos indemnizatorios declara;

SÉPTIMO: Que en tal sentido en primer término y dada la naturaleza de los hechos, el demandante solicita al Tribunal que –al tenor de lo dispuesto en el inciso

3° del artículo 35° de la ley N° 19.496- se orden a la demandada el cumplimiento forzado de – en este caso- la renovación del equipo originalmente adquirido, petición que no cabe a este sentenciador sino acoger, conforme se detallará en lo resolutivo de esta sentencia;

OCTAVO: Que en lo que respecta al daño moral, habiendo en estas materias norma especial expresa que consagra la indemnización del mismo, cual es el art. 3°, letra e), de la Ley N° 19.496, de conformidad al artículo 13 del C. Civil ella es de aplicación preferente al artículo 2331 del C. Civil, que en todo caso no menciona el daño moral, así como tampoco lo hace el Código Civil en su generalidad;

NOVENO: Que el daño moral es de naturaleza netamente subjetiva y afectiva de la persona, y deriva de una agresión externa que afecta a su integridad moral o psíquica, quedando por ende su apreciación pecuniaria entregada a la entera y discrecional estimación del juez, pues dada su naturaleza, no requiere ser acreditado en sí, pues emana directa y necesariamente del ilícito. Así lo ha fallado la **E. Corte Suprema**, por ejemplo, el 04.06.2002, en causa Rol N° 1513-01, publicada en Revista “La Semana Jurídica” N° 85, pág. 13; el 30.03.1962 y el 27.05.1966, en Repertorio, C. Civil, tomo X, Ed. Jurídica, pág. 39, y **la I. Corte de Santiago** reiteradamente, en mismo Repertorio, págs. 39 y 40;

DÉCIMO: Que de esta manera, habiéndose acreditado en este proceso la efectividad de la infracción denunciada, y apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, se estima prudencial fijar en el caso de autos el daño moral en la suma de \$ 200.000 y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15. 231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último sobre la forma de las sentencias



en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

1°.- Que ha lugar a la querrela infraccional de contenida en lo principal del escrito de fojas 6 y siguientes, condenándose en calidad de **reincidente**, al proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. O ABCDIN S.A.**, representado en autos por don **Miguel Rudy Oyarzún Paredes**, en su calidad de jefe de local en esta ciudad, o bien quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letras C y D ambos de la ley n° 19.496, por infracción a los artículos 3° letras A y B, y artículos 23° ambos de la ley N° 19.496, a pagar una multa equivalente a **veinticinco (25) Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio municipal, en su equivalente en dinero efectivo de la fecha del pago. Si el representante de la proveedora recién mencionado no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, cumplirá por vía de sustitución y apremio quince días de reclusión nocturna, los que se cumplirán en el Centro Penitenciario local;

2°.- Que **se hace lugar a la demanda** contenida en el primer otrosí del escrito de fojas 6 y siguientes, por lo que se condena a la demandada, **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S. A.**, empresa comercial, RUT 82.982.300-4, representada en Coyhaique por don Miguel Rudy Oyarzun Paredes o quien haga sus veces conforme a lo dispuesto en el artículo 50 letras C y D de la ley N° 19.496, a:

a) El cumplimiento forzado de la obligación de renovación de equipo pactada con el consumidor don **CRISTOFER ENRIQUE**

MORA CÁRDENAS; **b)** el pago de la suma de \$200.000 a la demandante don CRISTOFER ENRIQUE MORA CÁRDENAS o a quien sus derechos represente, por concepto de daño moral con reajustes e intereses corrientes para operaciones reajustables, desde la fecha de este fallo y hasta su pago efectivo según liquidación que en su oportunidad efectuará el Sr. Secretario del Tribunal y,

3°.- Que las costas son de cargo de la demandada civil.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, ejecutoriada que sea, archívese.-

Dictada por el Juez Titular, Abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza la Secretaria titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-



