

En Tocopilla, a veinticuatro de abril del año dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 2425-2018 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una querrela por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 04 de octubre del 2018 por don ALEX PAEZ ROJO, CNI N° 7.753.896-8, domiciliado en calle Socompa Block 18 B, departamento 404 de esta ciudad, en contra de ABC DIN, representado por el administrador del local o jefe de oficina, don Víctor Inostroza Castillo, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 1681-1683 de esta ciudad.

A fojas 1 la querellante presenta querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma querellada.

A fs. 16 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de la querellante y demandante y en rebeldía de la querellada y demandada.

A fojas 27 se pidió autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

**A) En el aspecto contravencional:**

**PRIMERO:** Que se ha instruido la presente causa a fin de determinar la efectividad de la querrela de fs. 1, presentada por don ALEX PAEZ ROJO en contra de ABC DIN, representado por el administrador del local o jefe de oficina, don Víctor Inostroza Castillo, en la que el denunciante expresa que con fecha 04 de noviembre del año 2017, compró en la tienda ABCDIN, un celular marca SAMSUNG, J5 PRIME NEGRO, por un valor de \$149.990 y que al momento de adquirir el aparato le informaron que tenía de garantía un año. Agrega que transcurridos 5 meses, el aparato falló, haciendo efectiva la garantía, siendo enviado al Servicio Técnico, gestión que demoró un mes y medio, señalando dicho servicio que se devolvía el producto pues no tenía arreglo. Señala que posteriormente le ofrecieron enviarlo al Servicio Técnico de Antofagasta, donde tampoco pudo ser reparado. Señala que el 13 de agosto del 2018, interpuso un reclamo en Sernac, respondiendo la querellada entregándole una carta con fecha 25 de septiembre de dependencias del Sernac, donde le informaban que el teléfono había sido reparado pero no era efectivo, incluso con la demora que ello supuso, La misma fue ratificada por el Jefe de

Logística de ABCDIN, Pedro Muñoz en documento adjunto a la orden de trabajo N° 560652, el que escribió de puño y letra que se hizo devolución del teléfono sin arreglo. Ante ello, solicito a la empresa una reparación efectiva o un nuevo celular pero solo obtuvo negativa. Termina indicando que lo dicho constituye una infracción al art. 3 letra e) de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

**SEGUNDO:** Que, a fs. 16 se ha tenido por contestada la querrela en rebeldía de la querellada, con lo que se entienden controvertidos todos los hechos afirmados por la querellante.

**TERCERO:** Que, el Tribunal debe pronunciarse si existe o no una infracción de carácter contravencional a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 prevista genéricamente en el art. 23 y sancionada en el art. 24 de la misma Ley cometida por la denunciada en los hechos investigados, como lo anuncio el denunciante.

**CUARTO:** Que, el art. 23 de la ley antes citada, señala que la infracción la comete 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, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Requisito indispensable del tipo antes señalado es que existan fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio y que estos en definitiva sean imputables al proveedor.

**QUINTO:** En orden a acreditar la existencia del ilícito denunciado, se han producido los siguientes elementos de convicción:

- a) Copia de boleta N° 924220691 de 04 de noviembre del 2017, que da cuenta de la compra del celular Samsung J5 Prime Negro en la suma de \$149.990.-, que rola a fs. 5.
- b) Copia de orden de trabajo N° 560652 de 09 de junio del 2017, por la reparación del teléfono indicado, que contiene nota manuscrita de 13 de julio del 2017, que rola a fs.6 y 21.
- c) Copia de Guía de despacho N° 12487112, de 12 de julio del 2017, relativa a la orden anterior, que contiene nota manuscrita, que rola a fs. 7.

- d) Copia de formulario de reclamo en Sernac, de 13 de agosto del 2018., que rola a fs. 8.
- e) Copia de carta de la querellada, de 24 de agosto del 2018, de fs. 9
- f) Copia de orden de servicio N° 560652, de 18 de junio del 2018, que rola a fs. 10 y 20.
- g) Copia de documento manuscrito de fs. 15
- h) Copia de boleta electrónica N° 92420691, de fs 19.
- i) Declaración del querellante de fs. 26.

**SEXTO:** Que, apreciados los antecedentes probatorios antes señalados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se encuentra acreditado que, a) la denunciante, con fecha 04 de noviembre del 2017, adquirió en la tienda de la denunciada un SAMSUNG, J5 PRIME NEGRO, por un valor de \$149.990., b) que, cinco meses después el teléfono presentó fallas que lo hacían inapto para su uso, siendo enviado al servicio técnico de la denunciada con fecha 09 de junio del 2018; c) que, devuelto el teléfono a mediados de julio del 2018, este fue devuelto sin solución, según documento de fs. 6 y 7, que consignan que se recibió el teléfono del servicio técnico pero no se había solucionado el problema, debiendo recurrir el consumidor al Servicio Técnico del productor, a su costa, el que tampoco entregó solución al problema.

**SEPTIMO:** Que a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado en autos que la denunciada ha incurrido en infracción al artículo 23 de Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que el bien vendido presenta fallas o deficiencias en su calidad, imputables a la denunciada como proveedor, hecho por el cual deberá condenársele como se indicará en la parte resolutoria de esta sentencia.

Debe hacerse presente igualmente que el proveedor no ha cumplido con su obligación de hacer efectiva la garantía legal y prestar el servicio técnico correspondiente, a requerimiento del consumidor, pues, habiendo prestado un primer servicio técnico sin resultado alguno, no basta con que lo derive al servicio técnico del productor del bien, sino que debe emplear la debida diligencia a fin de que efectivamente requerido por el consumidor, se cumpla la garantía legal, es decir, sea prestado el servicio

técnico correspondiente y no sea de cargo del consumidor el mismo, lo que no ocurrió en el caso de autos.

**B) En el aspecto Civil:**

**OCTAVO:** Que, la demandante civil en su libelo respectivo de fs. 1, señala que deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de ABCDIN, en base a los mismos hechos fundantes de la denuncia y que estos le han causado un perjuicio consistente en daño emergente, señalando que corresponde al valor de compra del teléfono, la suma de \$149.000, más la suma de \$100.000.- por lucro cesante, representado por el hecho de que debió ausentarse de su trabajo para concurrir a la tienda y servicio técnico, sufriendo un descuento por la suma señalada y daño moral representado por el estrés sufrido, sumado a su edad y afecciones físicas, lo que afectó sus sistema nervioso, por el sinfín de preocupaciones y malos ratos vividas, que además vive solo por lo que el teléfono es medio de primera necesidad en su vida diaria, tanto en la parte social como en lo que respecta a una situación de afección de salud, los que tasa en la suma de \$500.000.-, suma a la que debe ser condenada la demandada, con costas.

**NOVENO:** Que, a juicio de este sentenciador, en atención a lo razonado en los considerandos quinto a séptimo, se accederá a lo pedido como daño emergente, por la suma de \$149.000.- conforme el valor total de compra del teléfono.

En lo que respecta al lucro cesante, este deberá rechazarse por no haberse acreditado debidamente en autos, su existencia, especialmente relación de trabajo, monto de las remuneraciones y los descuentos que dice haber recibido.

**DECIMO:** Que, habrá de accederse a lo solicitado por la demandante civil, en cuanto a la indemnización del daño moral causado, pues a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado que los hechos de la denunciada han ocasionado a la demandante un perjuicio moral indemnizable.

En efecto, se ha definido el daño moral como aquel que afecta un bien puramente personal, no susceptible en sí mismo de evaluación pecuniaria: honor, salud, libertad, tranquilidad de espíritu y tranquilidad”, y que según la jurisprudencia más reciente de los tribunales de justicia, corresponde al “sufrimiento, el dolor y la aflicción que experimenta una persona a consecuencia del hecho ilícito de otra” el que se encuentra

Tercera, 10, 11

presente en los hechos materia de este juicio, pues la actividad negligente del proveedor, al no hacer efectiva la garantía legal y hacer efectivo el servicio técnico correspondiente, provocó en esta un necesario dolor, aflicción y vergüenza al ver lesionados sus derechos como consumidor por parte de la demandada, la que será condenada en la forma y monto que se señala en la parte resolutive de esta sentencia, teniendo presente la prudencia y el carácter resarcitorio de la indemnización.

**DECIMO PRIMERO:** Que, en nada alteran lo expuesto los restantes elementos de convicción allegados al proceso,

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1° y siguientes, 3 letra e), 12, 15, 23, 24 y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1° y siguientes de la ley 15.231; y 1°, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17 y siguientes de la ley 18.287, y con lo relacionado, mérito de los antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, se declara:

A) Que, ha lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de ABC DIN, representado por el administrador o jefe de oficina, a la que se condena al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma equivalente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales**, como autor de la falta consistente en proveer un bien con negligencia al consumidor, por fallas o deficiencias en la calidad del producto, previsto y sancionado en los arts. 23 y 24 de la Ley N° 19.496. Si el sentenciado no pagare la multa impuesta dentro del término de 5 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio alguna de las medidas establecidas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287 en el Centro de Detención Preventiva de esta ciudad o en otro que se designe, por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince días o noches.

B) Que, ha lugar a la demanda civil interpuesta por ALEX PAEZ ROJO en contra de ABC DIN, representado por el administrador o jefe de oficina, condenándose a esta al pago en favor de la demandante de la suma de \$149.000.- como indemnización por el daño emergente y la suma de \$100.000.- como indemnización por el daño moral causado.

Que las sumas antes señaladas se reajustaran de conformidad a la

variación del Índice de Precios Consumidor entre el mes anterior a que la presente resolución quede firme y ejecutoriada y aquel en que se realice el pago efectivo.

C) Que, no se condena en costas a querellada y demandada civil por no haber sido vencida totalmente.

Notifíquese personalmente a las partes, regístrese, remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y en su oportunidad, archívense estos autos.

RdI N° 2425-2018

Resolvió don FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular.

Autoriza doña YACQUELINE SAAVEDRA VEGA, Secretaria Titular.

