



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

VISTOS:

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 2793-2018 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 06 de noviembre del 2018 por don CARLOS ENRIQUE FERNANDEZ MATURANA, RUT N° 16.051.500-7, operador planta, domiciliado en Villa Prat, casa 12 de esta ciudad, en contra de ABC DIN, representado por el administrador del local o jefe de oficina, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 1681-1683 de esta ciudad.

A fojas 1 la denunciante presenta denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada.

A fs. 11 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante y en rebeldía de la denunciada y demandada.

A fojas 47 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 denuncia de fs. 1, presentada por don CARLOS ENRIQUE FERNANDEZ MATURANA en contra de ABC DIN, representado por el administrador del local o jefe de oficina, en la que el denunciante expresa que con fecha 11 de mayo del año 2018, compró para su vecino un televisor en 15 letras en ABCDIN, donde lo probaron y estaba bien. Indica que se guardó en caja por 2 semanas pues no tenían un mueble grande. Agrega que se compraron un mueble, instalaron el televisor, lo prendieron y sonaba con un ruido y no le tomaron atención, que el día 11 de junio del 2018, se fueron a Tacna y él personalmente apagó el televisor, que cuando regresaron el 18 de junio del 2018, su vecino Jorge Enrique Encelegre Garay prendió personalmente el televisor apareció quebrada por dentro sin ninguna marca en el televisor de golpe. Señala que fue a la DIN y le dieron un número para llamar al técnico de SAMSUNG y le dieron una fecha, pero no llegaron y así más de dos meses que le tramitaron y nunca tuvo respuesta, señalando que las 15 letras eran por \$37.561; que no respetaron la garantía legal.

SEGUNDO: Que, a fs. 11 se ha tenido por contestada la denuncia en rebeldía de la denunciada, con lo que se entienden controvertidos todos los hechos afirmados por el denunciante y termina pidiendo se aplique el máximo de las penas legales.

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° 94385330 de 11 de mayo del 2018, que da cuenta de la compra del televisor sub-lite, que rola a fs. 4y 20.
- b) Copia de boleta N° 94759370 de 18 de junio del 2018, por la compra de un televisor marca AOC, que rola a fs. 5
- c) Estado de cuenta del actor, de 10 de noviembre del 2018, que rola a fs. 9 y siguiente y 21 y siguiente.
- d) Declaración de Jorge Enrique Encelegre Garay, que rola a fs. 11,
- e) Copia de póliza de garantía de fs. 19.
- f) Declaración de Pedro Pablo Muñoz Mundaca, de fs. 23.
- g) Oficio de la denunciada de fs. 31 y siguientes.
- h) Acta de inspección personal del Tribunal y set de fotografías de fs. 38 y siguientes.

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 11 de mayo del 2018, adquirió en la tienda de la denunciada un televisor marca de 58 pulgadas en la suma total, incluyendo el financiamiento, de \$563.415, que debía pagar en 15 cuotas mensuales de \$37.561.- cada una, b) que, con fecha 18 de junio del 2018, luego de volver de un viaje, el televisor presentó problemas en la pantalla; c) que presentado el reclamo en la tienda de la denunciada, esta se limitó a derivar la solución al proveedor, el cual nunca realizó un examen del televisor indicado; d) que el televisor presenta fallas o deficiencias que lo hacen inepto para el fin adquirido, es decir, el correcto y normal desempeño de un televisor de dichas características, al presentar la pantalla pixelada y en parte sin funcionamiento y e) que no se aprecia que la misma esté quebrada u otro daño externo que hagan presumir como tal la causa del mal funcionamiento del mismo.

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 igualmente no ha cumplido con su obligación de hacer efectiva la garantía legal y prestar el servicio técnico correspondiente, a requerimiento del consumidor, pues 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. 7, 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 a las 15 letras de \$37.561.- en total \$563.415, más la suma de compra de otro televisor por la cantidad de \$340.000.- y daño

moral representado por los malos ratos, e impotencia de estar pagando algo que está malo y que nunca tuvieron respuesta, pidiendo se le indemnice la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral, 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, solo por la suma de \$563.415.- conforme el valor total de compra del televisor dañado y no respecto del valor de compra del otro televisor, pues ello significaría un enriquecimiento ilícito.

DECIMO: Que, habrá de accederse a lo solicitado por la demandante civil, en cuanto a la indemnización del daño moral causado, pues ha 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 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 1º y siguientes, 3 letra e), 12, 15, 23, 24 y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1º y siguientes de la ley 15.231; y 1º, 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 **Diez 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 CARLOS ENRIQUE FERNANDEZ MATURANA 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 \$563.415.- 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 la denunciada 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.

Rol N° 2793-2018

Resolvió don FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular.
Autoriza doña YACQUELINE SAAVEDRA VEGA, Secretaria Titular.