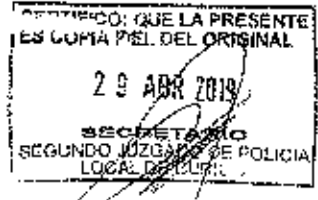


Cuarenta y cinco 123

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CURICÓ



Rol N° 4284-17 CV

Curicó, treinta de julio del año dos mil dieciocho

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **CLAUDIO BONATI BASCUÑAN**, viene en denunciar a PC Factory, atendida la respuesta enviada por la plataforma municipal de SERNAC, señalando que la empresa le vendió una radio que no funcionaba, haciéndole incurrir en distintos gastos, señalándole la empresa que la caja y el número de serie de la radio no corresponde, indicando luego de transcribir la respuesta dada por la empresa a su reclamo a SERNAC que el producto no presentaba ningún daño físico, ni desperfecto imputable a él y que fue devuelto en su envase original, con sus manuales, material de embalaje y en la misma caja que fue vendido, indicando que él no comprobó que la caja tuviese el mismo número de serie que la radio al comprarla y que el envase se encontraba sellado y tal cual se entregó al técnico para su instalación.

Agrega que la tienda no le ha llamado, dado una explicación, ni entregado ninguna información respecto a este caso, solicitando que la empresa ofrezca disculpas por su actuación poco ética, que le devuelva el dinero que cancelo, costos de instalación y algún tipo de sanción económica, solicitando sea esta sanción en beneficio de un hogar de ancianos, reservándose el derecho de hacer público su reclamo si la empresa no le ofrece disculpas satisfactorias. Acompaña a su denuncia los documentos que rolan de **fojas 3 a 18 de autos**.

A fojas 20, don **CLAUDIO ANTONIO BONATI BASCUÑAN**, cedula de identidad Nro. 9.423.567-7, Médico Veterinario, domiciliado en calle Hermano Víctor Calvo Nro. 1585, Curicó interpuso querrela infraccional en contra de **PERSONAL COMPUTER FACTORY SOCIEDAD ANONIMA**, ignora Rut, representado por su gerente general, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don Iván Larroza (Servicio al Cliente PC Factory), ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Calle Yungay Nro. 633, Curicó,, señalando que el día 4 de agosto de 2017, compró en la tienda de la querellada una radio marca Phillips CE233/55 factura de compra 2561965, la cual al momento de la instalación se percató el técnico que no enciende, por lo que procede a enviar a un funcionario del Hospital Veterinario, a la tienda de la querellada a cambiar la radio, señalándole que no la cambian sino que la mandan a un servicio técnico y debe esperar respuesta, indicando que el número de serie de la radio no coincide con el de la caja, ante lo cual cree que fue manipulada y él engañado.

Señala que le manifestó telefónicamente al vendedor su deseo de anular la compra y la restitución del dinero, señalándole el mismo que la empresa no hace devoluciones, agrega que la radio se envió a servicio técnico y que le dieron un comprobante de ello, donde no se especifica que los números no correspondían, indicando que la radio en cuestión fue entregada con su caja, manuales y material de embalaje íntegramente, y agregando que tuvo que cancelar los honorarios del técnico y comprar una radio en otro establecimiento, por lo que solicita la restitución del dinero, señalando que considera que el procedimiento no es el adecuado, ya que si el producto no se entrega probado y funcionando, debió haberse cambiado. Señala y transcribe el artículo 2°, 3° y 3° bis de la Ley 19.496, señalando que los hechos antes descritos configuran infracción a los artículos 2 letra a), artículo 3 letra e) y artículo 3 bis, artículo 20 letra c y d, artículo 21 y 23, por lo anterior solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, condenando a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, el querellante de autos dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado señalando que en cuanto a los hechos da por enteramente reproducidos y hace propios, lo expuesto en lo principal de su presentación, indicando que sin perjuicio de lo anterior estos hechos le han causado perjuicios, los que señala como daño emergente la suma de **\$40.000 (cuarenta mil pesos)** y como daño moral la suma de **\$3.000.000 (tres millones de pesos)**.

En cuanto al derecho señala y transcribe el artículo 3° letra e) de la Ley Nro. 19.496, indicando que además funda la presente demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de su presentación, señalando que en consecuencia el monto total de la indemnización de perjuicio que demanda asciende a **\$3.040.000 (tres millones cuarenta mil pesos)**.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales precedentemente citadas y contenidas en la querrela, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de **\$3.040.000 (tres millones cuarenta mil pesos)** o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas, solicitando que el total de la sanción impuesta a la empresa sea en beneficio del hogar de ancianos San Vicente de Paul de la ciudad de Curicó.

En el Segundo Otrosí de su presentación acompaña los documentos rolantes de

Cuando... no 174
CERTIFICADO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
29 ABR 2019
SECRETARÍA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE CURICÓ

fojas 24 a 37 de autos.

A fojas 91, rola acta de audiencia de comparendo de estilo, la que contó con la comparecencia de ambas partes donde la parte querellante y demandante, ratificó la querrela y demanda civil interpuesta en todas sus partes, por su parte la querrellada y demandada contestó mediante minuta escrita la que solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia.

En lo principal de su presentación de fojas 50 y siguientes, la representante de la querrellada opuso excepción por Falta de Legitimación Activa, solicitando tener por no interpuesta la denuncia infraccional presentada por don Claudio Bonati Bascuñán, en contra de su representada Personal Computer Factory S.A., señalando que la radio de auto CE233/55, marca Philips, fue adquirida por doña María Cristina Richardson Cruz en la tienda PC Factory ubicada en la calle Yungay N° 633, Curicó, tal como consta en la factura electrónica N° 2561965, en la cual se establece que con fecha 04 de agosto de 2017 fue doña María Cristina Richardson Cruz, cédula de identidad número 8.954.330-4 y no don Claudio Bonati Bascuñán, demandante y denunciante de autos, quien habría adquirido el producto antes mencionado.

Agrega que al día siguiente, esto es el día 05 de agosto de 2017 otra persona concurre a la tienda, sin señalar el nombre, y que ésta habría solicitado el cambio del producto, lo cual consta en la Orden de Servicio N°107657, acompañada en un otrosí de su presentación, señalando que para que se configure una relación de consumo es necesario que exista un consumidor y un proveedor, y que ambos celebren un acto de consumo, señalando y transcribiendo el artículo 1° número 1 de la Ley N° 19.496, agregando que en este caso don Claudio Bonati Bascuñán no ha adquirido el producto comprado en la tienda de su representada.

Indica que el actor no puede ser considerado como consumidor, toda vez que entre éste y su representada no se ha celebrado ningún acto jurídico oneroso, sino que, tal acto jurídico oneroso fue celebrado por PC Factory con doña Cristina Richardson Cruz, tal como se demuestra, tanto en la factura electrónica, como en la orden de servicio que se acompaña en un otrosí de su presentación; indica que el actor no ha comparecido en nombre o representación de doña Cristina Richardson Cruz, sino que a nombre propio, razón por la cual y con el mérito de lo señalado, la presente denuncia y demanda deberá ser rechazada por carecer don Claudio Bonati Bascuñán de titularidad activa para interponer la presente denuncia y demanda civil, la que deberá en consecuencia ser desestimada.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y de las demás normas atinentes a la materia, solicita tener por interpuesta excepción por Falta de Legitimación Activa, admitirla a trámite y, en definitiva,

acogerla en todas sus partes, teniendo por no interpuesta la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios por no cumplir con los requisitos legales establecido para este efecto; todo con expresa condena en costas.

En el Primer Otrosí de su presentación contestó la denuncia infraccional deducida en autos por don Claudio Bonati Bascuñán en contra de su representada, por supuesta infracción a las normas de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, N° 19.496 solicitando su más total y absoluto rechazo, en todas sus partes, con expresa y ejemplar condena en costas.

Luego de describir someramente los hechos en que se funda la denuncia, señala que el día 04 de agosto de 2017 doña María Cristina Richardson Cruz compra una radio de auto modelo CE233/55, marca Philips por el valor de **\$29.990 (veintinueve mil novecientos noventa pesos)** en la tienda PC Factory de la ciudad de Curicó, específicamente en la tienda ubicada en calle Yungay N°633 y no, don Claudio Bonati Bascuñán, como lo señala en su presentación, indicando que no hay orden de servicio, ni documento alguno que dé cuenta que el cliente hubiese ido a su tienda solicitando la compra del producto o la reparación del mismo, haciendo presente que ante el reclamo de los clientes, sus asesores tienen la obligación ineludible de generar de forma inmediata una orden de servicio, documento que da cuenta de quien realiza el reclamo y/o ingreso del producto y del motivo por el cual éste ingresa y solo cuentan con la orden de servicio N°107657 que da cuenta de que el producto fue ingresado con fecha 05 de agosto de 2017, con rasgos de manipulación en los sellos y que el número de la serie del producto llevado a la tienda no coincidió con el número de serie del producto vendido y entregado en PC Factory.

Agrega que ante esta situación, no es posible realizar el cambio de producto o la devolución del dinero ya que la radio entregada por él no es conforme a la vendida por PC Factory, y que se constató que la serie de la radio que se presentó en el servicio técnico no corresponde a la entregada por PC Factory, y que el notorio desgaste en el producto, no se condice con la compra de una nueva radio, considerando que entre la orden de servicio y la venta solo existe un día de diferencia.

Señala que, tampoco es dable pensar que su representada hubiese incumplido alguna obligación de aquellas dispuestas en la Ley del Consumidor, ni que no le hubiesen respondido al cliente como él aduce en su demanda, si tomaron conocimiento del requerimiento y fue ingresado el producto a su etapa de revisión, agregando que, por lo señalado, escapa a toda lógica pensar que su representada no actuó con la debida diligencia en todos sus procesos internos para otorgar un servicio de calidad a sus clientes.



Indica que, la radio de auto modelo CE 233/55, marca Philips viene con su correspondiente manual de uso e instalación con el objeto de que cada usuario tenga una efectiva y correcta manipulación de su equipo, señalando que, queda de manifiesto que la responsabilidad de cumplir con lo contenido en el manual está señalada y sobre avisada en cada uno de los equipos con dicho documento, el cual acompaña en un otrosí de su presentación; por lo que, según señala, es responsabilidad exclusiva de cada cliente no manipular de manera debida su dispositivo de audio, agregando que, el cambio del producto o la devolución del dinero pagado, más aún en que el plazo de la garantía legal se encontraba vigente, pero cuyo deterioro en este caso, es imputable al consumidor (sic), transcribiendo el artículo 21 de la Ley del Consumidor.

Señala que como bien da cuenta la Orden de servicio N° 107657, de fecha 05 de Agosto de 2017, el cliente utilizó dicho beneficio, siendo el producto revisado e ingresado, encontrándose éste discordante al vendido el día 04 de Agosto de 2017, con notorio desgaste por manipulación y el sello de garantía roto, agregando que su representada mantiene en todas sus tiendas, la sección control de calidad, como parte del servicio opcional entregado a sus clientes, en la cual se realiza la apertura e inspección de cada uno de los objetos comprados, para otorgar la máxima seguridad posible en la adquisición de todos los productos, ya que por tratarse de artículos tecnológicos, su tratamiento es muy delicado, indicando que este control es realizado por personal altamente calificado, con la especial finalidad de que el cliente salga con sus productos de la tienda en perfectas condiciones, lo que, según indica, genera una garantía para ambas partes.

Hace presente, que el día 04 de agosto del año 2017 el cliente no revisó las compras realizadas, siendo ofrecida dicha opción por parte de su representada, señalando que el denunciante, sin haber pasado por control de calidad, manifiesta su total y entera conformidad con los productos entregados, ya que no hizo uso del beneficio que le entregó PC Factory, antes de retirar los productos de la tienda, por lo anterior la radio efectivamente entregada por su representada de Número de Serie ZGPA1723000431, Modelo CE233/55 como consta en las facturas adjuntadas en la presente contestación, en contraste con la devolución por el cliente verificada por su servicio técnico, de Número de Serie ZG A1628040483, Modelo CE135BT/55, cuyo descuido se produjo únicamente por la descuidada y negligente manipulación que el usuario le dio al producto, fuera de la tienda, siendo por tanto, un hecho completamente imputable al consumidor.

Deduca que su representada ha cumplido cabalmente con la Ley del Consumidor, y no así como establece la contraria en su querrela, respecto a de los artículos 2° letra a), artículo 3° letra e) y artículo 3° bis, artículo 20° letra c) y d), artículo 21° y

23° de la Ley del Consumidor, toda vez que la Radio de Auto Philips CE233/55 no es concordante con la entregada por el cliente, que a su vez presenta notorio deterioro imputable al consumidor, según señala, siendo esto, no un actuar negligente por parte de PC Factory, sino que a la negligencia y falta del deber de cuidado que ha tenido el denunciante de autos.

En cuanto al derecho señala y transcribe el artículos 3° letra e), artículo 20° letras c) y d), artículo 21° y 23° de la Ley del Consumidor, señalando que en relación con lo expuesto y como acreditará en la oportunidad procesal correspondiente, mal puede el demandante imputar a su representada la supuesta infracción a las disposiciones de la Ley del Consumidor antes mencionadas, en razón de que en definitiva, su representada actuó con la debida diligencia en todos sus procedimientos, siendo ajeno a la responsabilidad que tenga el consumidor con el tratamiento ulterior de la compra de éste con el producto, indicando que el producto fue ingresado al servicio técnico de PC Factory para su revisión, determinando que éste no era el producto que fue objeto de la venta, y que además se encontraba con notorios desgastes por uso, aun cuando el espacio de tiempo que media entre la venta y la orden de servicio, es de tan solo un día., indicando que, en el caso hipotético de haber sido el producto que efectivamente se vendió y de verificarse alguna falla en él, sin duda alguna se procedería a repararla y responderle al cliente, por lo que mal pudo PC Factory haber incumplido con las obligaciones que le impone la ley, si desconocía los hechos que en este caso se le imputan, agregando jurisprudencia al respecto

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, de las normas antes señaladas y las demás normas atinentes a la materia, solicita tener por contestada la Denuncia Infraccional interpuesta por don Claudio Antonio Bonati Bascuñán en contra de su representada, por supuesta infracción a los artículos 2° letra a), artículo 3° letra e), artículo 20, letras c), d), y artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, solicitando su total y absoluto rechazo, en todas sus partes, con expresa y ejemplar condena en costas.

En el segundo otrosí de su presentación, contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada, solicitando desde ya su más total y absoluto rechazo, en todas sus partes, con expresa condenación en costas, indicando en cuanto a los hechos que, en virtud del principio de economía procesal, reproduce cada uno de los hechos descritos en la contestación de la denuncia infraccional del primer otrosí de su presentación.

Indica que en cuanto a las indemnizaciones solicitadas por éste, será de cargo del demandante acreditar la efectividad de los perjuicios sufridos, agregando que en estrecha relación con lo expuesto en lo principal de su presentación, resulta dudoso

COPIA POR LA PRESENTE
ES LA ORIGINAL
29 ABR 2015
SECRETARÍA DE JUSTICIA Y POLICIA
LOCAL

126

y provoca inseguridad el hecho de que el demandante haya sufrido los perjuicios que a continuación se detallan, puesto que no es posible avaluar el daño moral, esto es, las molestias y perjuicios por el valor de **\$3.000.000 (tres millones de pesos)**, como asimismo **\$40.000 (cuarenta mil pesos)**, por concepto de daño emergente, considerando que la radio tuvo un valor de **\$29.990 (veintinueve mil novecientos noventa pesos)**, como sostiene el demandante en su libelo, indicando que, no cabe más que deducir el ánimo de lucro injustificado y aprovechamiento económico que el actor pretende conseguir al solicitar dichas indemnizaciones, no existiendo fundamento alguno en su solicitud para las mismas.

Señala que en su demanda, el actor solicita una indemnización de perjuicios por la suma de **\$3.040.000 (tres millones cuarenta mil pesos)** los que se desglosan de la siguiente manera: **\$40.000 (cuarenta mil pesos)** por concepto de daño emergente y **\$3.000.000.- (tres millones de pesos)** por concepto de daño moral, indicando que en relación a las indemnizaciones solicitadas, ellas resultan completamente improcedentes, toda vez que en la especie, la demanda civil se basa y fundamenta en un supuesto incumplimiento a la Ley N° 19.496, el que, como se ha señalado, no existe ni ha existido en este caso, razón por la cual la pretensión de indemnización no posee fundamento legal alguno.

En cuanto al daño moral, señala que la cifra demandada por este concepto pone al descubierto la intención del demandante de lucrar a costa de abusar de las normas que protegen a los consumidores, afectando la credibilidad de los mismos y poniendo en juego la correcta aplicación de las sanciones e indemnizaciones de que deben ser objeto cuando éstas correspondan, lo anterior, en razón de que el demandante no ha acreditado por medio alguno este supuesto daño moral, citando Jurisprudencia al efecto.

En cuanto al daño emergente, hace presente que dichos conceptos alegados por el demandante son a todas luces improcedentes, dado que no refleja más que el afán de enriquecimiento sin causa que el demandante busca a través de la presente acción, dado que, por un lado dice haber sufrido daño moral, esto es, molestias y perjuicios, pero incluso así, es dudoso que las molestias y perjuicios sean de tal magnitud, citando doctrina al efecto, e indicando que, no hay ningún menoscabo o detrimento experimentado por parte de don Claudio Antonio Bonati Bascuñán, dado que el producto fue entregado en perfectas condiciones y fue devuelto uno totalmente distinto al objeto de la venta, agregando que de todo lo expuesto precedentemente se desprende claramente que el actor está intentando lucrar con esta demanda, puesto que además que la radio se encuentra en buenas condiciones, las sumas demandadas carecen de toda lógica y no han sido acreditadas en lo más mínimo, señala que, que no existe ninguna relación causal

entre el monto pretendido y la supuesta infracción de su representada a la ley del consumidor, alegando abuso del derecho por parte del demandante.

Agrega que en virtud de lo expuesto, las pretensiones de la contraparte, en cuanto a obtener una indemnización total por la cantidad de **\$3.040.000 (tres millones cuarenta mil pesos)**, son una muestra clara de la intención y ánimo del querellante y demandante de enriquecerse injustamente a costa de su representada, bajo el pretexto de una infracción de su representada a la ley del consumidor, por lo anterior y de acuerdo a lo expuesto y lo dispuesto en las normas citadas, en especial a la Ley 19.496, solicita tener por contestada la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios deducida por don Claudio Antonio Bonati Bascuñán, por una supuesta infracción a la Ley 19.496, solicitando su total rechazo, con expresa condena en costas.

En el tercer otrosí de su presentación y en consideración a los hechos expuestos en este escrito, y en especial, a los argumentos señalados en lo principal y primer otrosí de su presentación, y teniendo en consideración además el hecho de haber quedado de manifiesto en estos autos que la radio, que es objeto de la venta, no es coincidente con el devuelto por el cliente e ingresado al servicio técnico y que el actor, presuntamente abusando de la ley del consumidor, intentó a través de la presentación de su demanda obtener un enriquecimiento sin causa a costa de su representada, solicita que en el fallo de autos, y conforme lo establece el artículo 50 e) de la ley 19.496, que la querrela y demanda de autos sea declarada temeraria, por carecer de fundamento plausible, y en consecuencia de lo anterior, que se sancione a la actora a las máximas multas dispuestas en el artículo 24 de la Ley 19.496.

Por lo anterior solicita acceder a lo solicitado, sancionando al actor a las máximas multas dispuestas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

En el cuarto otrosí de su presentación solicita tener por acompañados bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1- Copia de escritura pública de fecha 13 de Noviembre de 2017, suscrita ante el notario público don Iván Torrealba Acevedo, la cual contiene el mandato judicial conferido a mi persona, donde consta mi personería para representar a PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A. 2-Copia simple de la factura electrónica N° 2561965, de fecha 04 de Agosto de 2017; 3-Copia simple de la Orden de Servicio N° 107657, que da cuenta de que el equipo pasó por control de calidad, de fecha 05 de Agosto de 2017; 4-Copia simple de la Orden de despacho, Factura Electrónica N° 2561965, emitida, de fecha 04 de Agosto de 2017, los documentos señalados rolan de **fojas 71 a 76 de autos**.

Luego de que fueran oídas, se llamó a las partes a **CONCILIACIÓN**, la que no se produjo, recibándose la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales,



pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta del acta de la audiencia, la cual, en su momento y de ser necesario y atingente, será consignada.

A fojas 96, rola acta de audiencia de inspección personal del Tribunal.

A fojas 97, el querellante y demandante civil, evacua el traslado conferido en cuanto a la excepción de legitimación activa opuesta por la querellada y demandada, acompañando los documentos rolantes de fojas 103 a 111 de autos.

A fojas 117 y siguientes, rola acta de audiencia decretada por el Tribunal como medida para mejor resolver.

A fojas 120, el Sr. Secretario Letrado del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACION ACTIVA.

PRIMERO: Que, en lo principal de su presentación de fojas 50 y siguientes, el representante de la querellada y demandada, opuso excepción de falta de legitimación activa en contra del querellante y demandante, por las razones ya latamente expuestas en lo expositivo de este fallo.

SEGUNDO: Que, a fojas 97, el querellante y demandante civil, evacuó el traslado conferido, solicitando se rechace la excepción planteada, señalando en lo pertinente que el artículo electrónico fue comprado por el querellante y demandante civil, quien posee facultades para comprar con factura a nombre de Maria Cristina Richardson, quien es su esposa y propietaria del Hospital Veterinario Dr. Claudio Bonati.

TERCERO: Que analizado lo expuesto por la querellada y demandada civil, y atendido el tenor de la querrela y demanda civil interpuestas en estos autos, es menester señalar que, de acuerdo a la definición de consumidor señalada en el Artículo 1° de la Ley 19.496, a juicio de esta Sentenciadora, y tomando la misma en un sentido amplio, el querellante y demandante de autos, si goza de la calidad de consumidor, y por tanto, la legitima activamente para querrellarse y demandar en autos, toda vez que si bien el querellante y demandante no aparece individualizado como comprador en la factura electrónica N° 2561965, acompañada por la querellada a fojas 74, claramente y a la luz del documento signado como Orden de despacho, factura electrónica 2561965, acompañado por la querellada y demandada civil a fojas 76, quien realizó la compra de la radio objeto de autos en las dependencias de la querellada y demandada el día de los hechos, fue don Claudio Bonati quien compró con factura a nombre de doña Maria Cristina Richardson Cruz, situación que queda también de manifiesto en la declaración aportada a fojas 103 por el querellante y demandante civil, por lo que la alegación de falta de legitimación activa opuesta por la querellada y demandada civil, será desechada, sin costas.

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

CUARTO: Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por, según consta de **fojas 71 y siguientes PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A., RUT: 78.885.550-8**, representada legalmente por don **JUAN SOMMER WÄHLING**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Nro. **8.322.473-8** y don **RODRIGO ARRIAGADA ARTROSA**, chileno, casado, ingeniero civil hidráulico, cedula de identidad Nro. 8.547.812-5, ambos domiciliados en Avenida Manuel Montt Nro. 170, comuna de Providencia, en perjuicio de don **CLAUDIO ANTONIO BONATI BASCUÑAN**, ya individualizado.

QUINTO: Que en el comparendo de estilo de **fojas 91 y siguientes**, como prueba documental, el querellante y demandante de autos, ratifico los documentos acompañados en el Segundo Otrosí de su escrito de querrela y demanda de **fojas 20 y siguientes**, los que se encuentran agregados de **fojas 24 a 37 de autos**. No presentando prueba testimonial

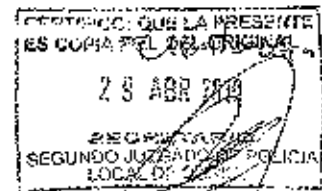
SEXTO: Que en el comparendo de estilo de **fojas 91 y siguientes**, la querellada y demandada civil, como prueba documental, ratificó los documentos acompañados en el Cuarto Otrosí de su presentación, rolantes de **fojas 71 a 76 de autos**, y acompañó los documentos que rolan de fojas 77 a 90 de autos. Como prueba testimonial presentó a don Mario Luis Ortiz Romero.

Además de lo anterior provocó la diligencia de inspección personal del tribunal cuya acta se encuentra a **fojas 96 de autos**.

SEPTIMO: Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora puede establecer que es un hecho de la causa que el querellante y demandante de autos, el día 4 de agosto de 2017 concurre a las dependencias de la querellada y demandada, y compra una radio de auto marca Phillips modelo CE233/55 por un precio total de \$29.990 según dan cuenta los documentos acompañados a fojas 24, 74 y 76 de autos.

Que el día 5 de agosto de 2017, y según consta en el documento de **fojas 75**, se ingresa la radio del vehículo, esto es, y tal como consta en el mismo documento, 1 día después de la venta, ingresando el producto completo, abierto por el usuario, con rasgos de manipulación en sello, señalando que las series no coinciden lo que es informado al cliente, indicándose en dicho documento como descripción radio de auto CE233/55, Radio para Automóvil, Phillips, Garantía Legal.

Que la controversia se origina al señalar el consumidor que el producto se encontraba en mal estado (no encendía), solicitando la devolución del dinero, y al indicar el proveedor que no procede ni cambio ni devolución del dinero ya que el



número de serie del producto llevado a la tienda no coincide con el producto vendido y entregado por ellos.

Ahora bien de las pruebas aportadas en autos y muy especialmente de la inspección personal del Tribunal, solicitada por la querellada y demandada, cuya acta rola a **fojas 96 de autos**, se puede apreciar que el producto que se inspeccionó no coincide ni en la serie ni en el modelo al producto vendido por la querellada y demandada, y comprado por el querellante y demandante, que la caja señala el modelo comprado pero la radio en su interior es de un modelo distinto y más aún el chasis del mismo no se condice con la radio presentada, ni con la comprada por el querellante, ni con aquella que supuestamente el consumidor ingreso al Servicio Técnico de la querellada según ella misma señala a fojas 55 punto 13, lo que claramente y a la luz de lo señalado en la orden de servicio Nro. 107657, no corresponde a la radio efectivamente entregada e ingresada por el querellante al servicio técnico de la querellada.

De acuerdo a lo anteriormente razonado, el producto ingresado en la audiencia de **fojas 91 y siguientes**, signándola como la radio que fue entregada al servicio técnico de PC Factory Curicó, la que quedó en custodia del Tribunal y sobre la cual se levantó el acta de inspección de **fojas 96**, no corresponde a la entregada por el cliente en el servicio técnico y tampoco a aquella vendida por el proveedor, razón por la que es de toda lógica sostener que no teniendo claro la querellada cual es la identidad real de la radio objeto de autos, existe en sus procedimientos un actuar negligente, por el cual se pretende culpar al querellante de autos.

OCTAVO: Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, y habiéndose establecido que la causal alegada por la querellada, para no cambiar o devolver el dinero del producto comprado, tal como lo solicitó oportunamente la querellante, es la supuesta diferencia entre los números de serie entre el producto vendido y el ingresado a servicio técnico, lo cual no pudo ser probado en estos autos, y estimando esta Sentenciadora, a la luz de las pruebas aportadas, que existe negligencia de la querellada en la prestación de servicios lo que ha causado menoscabo al consumidor, se incurrió por parte de la querellada, de infracciones a lo establecido en el artículo 20 letra f) y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, debiendo ser sancionada la referida empresa como su autora, ante lo cual la querellada será sancionada de conformidad al artículo 24 inciso 1° del mismo cuerpo normativo.

II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

NOVENO: Que, en autos se ha estimado responsable infraccional a la querellada, razón por la que correspondiendo al consumidor el derecho básico que contempla el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, procede acoger la demanda impetrada.

Atendido que la demandante avalúo el daño emergente en **\$40.000 (cuarenta mil pesos)**, no obstante lo anterior, la única prueba que consta en autos del daño emergente efectivamente causado, son los documentos rolantes de **fojas 24, 74 y 76 de autos**, los que dan cuenta del precio real de la radio comprada, por lo que la querellada y demandada civil será condenada a la restitución de dicho monto el que alcanza la suma de **\$29.990 (veintinueve mil novecientos noventa pesos)**

Que, en cuanto al daño moral que también solicita le sea indemnizado, alegó que éste se originó por las molestias y sufrimientos que los hechos relatados le ocasionaron, lo que ponderándose conforme lo autoriza el artículo 14 de la Ley N° 18.287 tales elementos, puede concluirse que la controversia de autos provocó al demandante, indebidamente, las molestias relacionadas, sin perjuicio de lo anterior el monto demandado por este concepto a juicio de esta Sentenciadora es del todo excesivo por lo que se estima prudente fijar por este concepto, como indemnización, la suma de **\$300.000 (trescientos mil pesos)**.

Que, la cantidad señalada se pagará reajustada desde que esta sentencia quede ejecutoriada, hasta su pago efectivo, más intereses corrientes desde esta misma fecha, todo con costas.

TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 1, 2, 3, 12, 14, 15, 19, 20, 23 y 24 de la Ley 19.496; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

SE DECLARA:

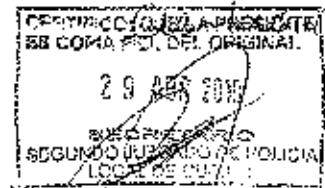
I.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA ALEGADA POR LA QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL.

Que, **SE RECHAZA**, la alegación de falta de legitimación activa alegada por la querellada y demandada civil, por lo señalado en el considerando **TERCERO**, de la presente sentencia, sin costas.

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Que, **SE ACOGE**, sin costas, la querrela infraccional de **fojas 20 y siguientes** en cuanto declarar que **SE CONDENA A PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A., RUT: 78.885.550-8**, representada legalmente por don **JUAN SOMMER WÄHLING**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Nro. **8.322.473-8**, y don **RODRIGO ARRIAGADA ARTROSA**, chileno, casado, ingeniero civil hidráulico, cedula de identidad Nro. **8.547.812-5**, ambos domiciliados en Avenida Manuel Montt Nro. **170**, comuna de Providencia, en calidad de autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 20 letra f) y 23 de la ley 19.496, a la pena de **MULTA A BENEFICIO FISCAL DE VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (20 U.T.M.)**.

En el evento que la sentenciada no pague la multa precedentemente impuesta,



sufrirá por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna su representante legal, en la forma que contempla el artículo 23 de la Ley 18.287.

III.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

Que, **SE ACOGE**, sin costas, la demanda del primer otrosí de fojas 20 y siguientes, y en consecuencia, **SE CONDENA A PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A., RUT: 78.885.550-8**, representada legalmente por don **JUAN SOMMER WÄHLING**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Nro. 8.322.473-8, y don **RODRIGO ARRIAGADA ARTROSA**, chileno, casado, ingeniero civil hidráulico, cedula de identidad Nro. 8.547.812-5, ambos domiciliados en Avenida Manuel Montt Nro. 170, comuna de Providencia, a pagar al actor don **CLAUDIO ANTONIO BONATI BASCUÑAN**, o a quien sus derechos legalmente represente, la suma de **\$29.990 (veintinueve mil novecientos noventa pesos)**, por concepto de daño emergente, y la suma de **\$300.000 (trescientos mil pesos)**, por concepto de daño moral.

Que, la suma antes determinada deberá incrementarse en la forma señalada en el párrafo final del considerando **NOVENO** de la presente sentencia.

Que no se condena en costas a la querellada y demandada por no haber sido totalmente vencida.

IV.- EN CUANTO A LA SOLICITUD DE DENUNCIA TEMERARIA.

Que, haciéndose cargo esta Sentenciadora de la solicitud de la querellada y demandada civil realizada en el Tercer Otrosí de su presentación de fojas 50 y siguientes, en cuanto a que se declare como temeraria la querrela infraccional interpuesta en autos, habiéndose declarado la responsabilidad infraccional de la querellada, esta será desechada.

Regístrese, Notifíquese, Remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por **Doña Encarnación Avalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortés-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

