

**HUECHURABA**, a diez días del mes de agosto del año dos mil quince.

**ROL Nº 346.064-8**

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por doña **JOHANNA SCOTTI BECERRA**, abogada, Directora Regional Metropolitana, interpuso denuncia infraccional en contra de **PC FACTORY LTDA.**, Rut Nº 78.885.550-8, representada legalmente por don **RODRIGO DEL REAL PEREZ**, ambos con domicilio en Avenida Manuel Montt Nº 170, comuna de Providencia, Santiago, y en contra de **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, Rut Nº 77.099.980-4, representada legalmente por don **ESTEBAN CASES CONTRERAS**, con domicilio en Ricardo Lyon Nº 222, oficina 1101, piso 11, comuna de Providencia, Santiago, o bien representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 50 C, en relación al artículo 50 D, ambos de la ley 19.496, esto es, se presume que representa al proveedor y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor, por incurrir en infracción a los artículos 20 inciso 1º letras c) y e), 21 y 23 inciso 1º de la ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y fundamenta su acción en el reclamo que efectuó el consumidor afectado don **RODRIGO VALDES VICUÑA**, cédula nacional de identidad Nº 9.975.085-5, en circunstancias que, con fecha 12 de octubre de 2011, adquirió entre otros productos, un computador portátil "Dell Netbook Tablet Inspiron 1090 Atom N550 Dual Core 2 Gb 10,1 6C W7H.P", por un valor de \$ 319.138.-, en la sucursal de la empresa **PC FACTORY**, ubicada en Américo Vespucio Nº 1737, local 1177, comuna de Huechuraba. El producto contaba con garantía legal y una garantía voluntaria otorgada por los proveedores de un año, como se consigna en la boleta electrónica emitida por **PC FACTORY**, Nº 1150654. Luego, a unas semanas de haberlo adquirido, el producto comenzó a presentar fallas, particularmente con la batería, grabador de CD y pantalla. El consumidor reclamó ante **PC FACTORY**, solicitando la entrega de un nuevo producto o la devolución del precio enterado. Sin embargo, la empresa se negó a recibir el producto, indicándole que debía dirigirse a **DELL CHILE**. El consumidor después de varios intentos realizados para comunicarse con **DELL CHILE**, logra ingresar al chat (sesión Nº 48709826) de esa empresa, el día 21 de diciembre de 2011, conversación que comenzó a las 13:52 pm y se extendió hasta las 15:26 pm, es decir, más de hora y media en línea con el único objeto de que se le indicara donde recibirían el computador con fallas. El ejecutivo le señala textualmente "le indico que el período de devolución es de 30 días...", y además le indicó que "...puedo ver que este grabador de CDs no es producto de Dell esto ya tendría que contactar a la compañía que lo fabrica". Vale decir, que aún estando dentro de los 3 meses, no fue suficiente para que **PC FACTORY**

recibiera el producto, debiendo realizar una serie de trámites interminables para poder acceder a una fecha para ingresar su producto, sin que se le respetara su derecho a obtener devolución del dinero por las graves fallas.

Es así como el día 23 de diciembre de 2011, el computador ingresó al servicio técnico de **DELL**, empresa que a priori había rechazado la solicitud de devolución del precio. El servicio técnico procedió al cambio de la batería, la placa madre y puertos USB. Una vez retirado por el cliente, éste constata que el producto presentaba ralladuras que no tenía al momento de haber sido ingresado a la reparación, lo que se aprecia en "Checklist Recepción y Entrega de Equipos CIS" N° 1415. Al cabo de unos días, el producto vuelve a presentar fallas, esta vez con su touchpad que se desconecta. Por lo que, dado el cal vario relatado, el consumidor se dirigió a interponer reclamo ante el SERNAC, con fecha 9 de enero de 2012, vale decir, aún encontrándose dentro de los 3 meses de la garantía legal. El reclamo ingresó con el N° 5838775.

Con fecha 10 de enero de 2012, y aún dentro de la garantía legal, el consumidor se dirigió nuevamente a **PC FACTORY**, en donde le indicaron que para proceder con la garantía debía contactarse con **DELL**, según está indicado en su boleta, pero como deseaba devolución, se le indicó que presentara reclamo a SAC, vale decir, nuevamente no le reciben el producto, privándolo de su derecho a solicitar la devolución del precio.

El hecho es que la garantía legal del producto, de no haber presentado fallas, hubiese expirado el 12 de enero de 2012, pero dado que el producto estuvo en el servicio técnico entre el 23 de diciembre de 2011 y el 4 de enero de 2012 (trece días), la garantía legal expiraba el 25 de enero de 2012. Que así se desprende de la correcta interpretación del artículo 21 inciso 8° de la ley 19.496, pero aún en vista de lo señalado, **PC FACTORY**, obviando que el producto se encontraba dentro de su garantía legal, le responde al SERNAC, con fecha 19 de enero de 2012, negando la devolución de dinero, desconociendo su responsabilidad, escudándose en los procedimientos internos de **DELL** que debía responder por su garantía voluntaria (siendo que el producto se encontraba aún con garantía legal) y señalando que sólo podría proceder al cambio de verificarse 2 informes con cambio de hardware. Lo anterior, obviando todos los problemas presentados dentro de los tres meses y lo establecido en la ley.

Por último, dado que el consumidor no recibió respuesta positiva de **DELL**, debió ingresar nuevo reclamo, dentro de la garantía voluntaria dada por el fabricante, al que se le asignó el N° 6009855, el día 27 de marzo de 2012. Ante este reclamo, **DELL** respondió que no haría el cambio del producto, ni devolución del dinero, ya que el producto no se encontraba dentro de los tres meses de la garantía legal.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación realizadas por este servicio, en virtud de las facultades que le

confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, se pusieron los antecedentes del caso en conocimiento de este tribunal, para su resolución.

Según la normativa legal vigente, la denunciada cometió infracción a los artículos 20 inciso 1º letras c) y e), 21 y 23 inciso 1º de la ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Asimismo, argumenta el **SERNAC** que las normas de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, artículos 20 inciso 1º letras c) y e), 21, 23 inciso 1º y 58 letra g) de la ley 19.496 y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, solicita que se tenga por interpuesta la denuncia infraccional en contra de **PC FACTORY LIMITADA**, representada legalmente por don **RODRIGO DEL REAL PEREZ**, ambos ya individualizados, y en contra de **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, representada legalmente por don **ESTEBAN CASES CONTRERAS**, ambos ya individualizados, por infringir la ley mencionada, acogerla en todas sus partes, condenándolos por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con ejemplar condena en costas.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la denuncia, solicita a US se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompaña en parte de prueba, bajo apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

1. Copia simple de Formulario Único de Atención de Público (FUAP) caso N° 6009855, de fecha 27.03.2012 y copia del traslado enviado a la denunciada DELL.
2. Copia simple de respuesta enviada por la denunciada DELL al SERNAC.
3. Copia simple de Formulario Único de Atención de Público (FUAP) caso N° 5838775, de fecha 09.01.2012 y copia del traslado enviado a la denunciada PC FACTORY.
4. Copia simple de respuesta enviada por la denunciada PC FACTORY al SERNAC, de fecha 19.01.2012.
5. Copia simple de Boleta Electrónica N° 1150654, emitida por PC FACTORY de fecha 12.10.2011.
6. Copia simple de póliza de garantía emitida por PC FACTORY.



7. Copia simple de carta enviada por el consumidor a don Iván Larroza funcionario del servicio de atención al cliente de PC FACTORY.
8. Impresión de pantalla del sitio web de DELL en donde se aprecia el servicio de chat con un ejecutivo técnico.
9. Copia del chat entre el consumidor y el ejecutivo del servicio técnico de DELL.
10. Correo electrónico enviado por el consumidor a don Iván Larroza funcionario del servicio de atención al cliente de PC FACTORY.
11. Checklist Recepción y Entrega de Equipos CIS N° 1415 emanado de DELL y su ingreso.
12. Orden de servicio emanado de PC FACTORY.

**SEGUNDO:** Que, a fojas treinta y cinco y treinta y seis, don **RODRIGO ANTONIO VALDES VICUÑA**, se hace parte en los actos por infracción a la ley 19.496, caratulada "**SERNAC con PC FACTORY**", y a continuación deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en la causa antes referida, representada para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496 por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente y cuyo domicilio ya se indicó, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestos en la denuncia que dio origen a la presente causa y que en virtud del principio de economía procesal se tienen por íntegra y expresamente reproducidos.

Sin perjuicio de lo anterior, el demandante manifiesta que los hechos referidos le causaron los siguientes perjuicios: **daño emergente**, el que evalúa en la suma de \$ 2.743.427.-; por daño material: 1) El costo de oportunidad del dinero invertido en la compra del computador, el cual no ha usado; 2) Tiempo y costos en las tramitaciones realizadas; **lucro cesante**, equivalente al arriendo de un equipo por todo este tiempo y trabajos no realizados por no contar con computador; **daño moral**, demanda la suma de \$ 1.500.000.-, representado por la frustración, rabia y malestar sufrido, debiendo en reiteradas ocasiones acercarse a las partes y nunca recibir una respuesta satisfactoria de estas, haciéndole creer que no tenía un legítimo derecho de reposición del equipo.

Funda esta presentación en la letra e) del artículo 3° de la ley 19.496.

Por tanto, en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas y demás que resulten aplicables, solicita que se tenga por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de los proveedores individualizados, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$ 4.243.427.-, o la suma que SS estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

Acompaña en parte de prueba bajo apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

- 1.- Cotización de arriendo mensual de un equipo similar.
- 2.- Detalle del cálculo de daños y perjuicios.

**TERCERO:** Que, a fojas cuarenta y dos, se presentan a la celebración de comparendo de contestación, conciliación y prueba, la parte denunciante **SERNAC**, la parte denunciante y demandante don **RODRIGO ANTONIO VALDES VICUÑA**, y las partes denunciadas y demandadas **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, y **PC FACTORY LIMITADA**, quienes por razones de fuerza mayor del tribunal, suspenden el comparendo fijándose nuevo día y hora para su celebración.

**CUARTO:** Que, a fojas sesenta y dos y siguientes, consta acta de celebración de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por su apoderado don **CRISTIAN MIQUEL M.**, el denunciante y demandante don **RODRIGO VALDES VICUÑA**, y las partes denunciadas y demandadas **PC FACTORY LIMITADA**, representada por su apoderado don **CARLOS STEVENSON VALDES** y **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, representada por su apoderado don **DIEGO CHAMORRO LE ROY**, oportunidad en la cual no se produce avenimiento.

La parte denunciante **SERNAC** ratificó la denuncia interpuesta a fojas uno y siguientes, en todas sus partes, solicitando a SS. acogerla, condenándose a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, por infracción a lo dispuesto en los artículos 20 inciso 1º letras c) y e), 21 y 23 inciso 1º de la norma legal citada, con costas.

El denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda de fojas treinta y cinco y siguientes, solicitando sean acogidas, tanto en lo infraccional como en los valores pretendidos por concepto de indemnización de perjuicios reclamados, con costas.

La parte denunciada y demandada **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, presenta por escrito la contestación a la denuncia infraccional de autos, que rola a fojas 70 y siguientes, solicitando sea rechazada por cuanto la denuncia presentada por el **SERNAC** adolece de imprecisiones: 1) Que dentro de los productos defectuosos fabricados por **DELL** estaría un grabador de CDs, el que se trataría de un producto distinto no incorporado al equipo de **DELL**, que fueron comprados por separado; 2) Respecto de haberse infringido el derecho del consumidor cuando éste solicitó la devolución del dinero, señala, que **DELL** en su calidad de fabricante no tiene obligación legal de devolver al consumidor el dinero que éste pagó al vendedor; y, que el período de devolución del dinero indicado por el ejecutivo (30 días), corresponde a una política

de satisfacción al cliente de la compañía, que va más allá de la garantía legal, dado que otorga a los consumidores de productos **DELL** que compraron en tiendas de retail, por el plazo de 30 días, el derecho a solicitar a **DELL** que gestione con el retail el reembolso del dinero, cuando los consumidores no se sientan satisfechos con su equipo, aún cuando como fabricantes no tienen esa obligación legal; c) Con fecha 21 de diciembre de 2011, cuando se reportó el primer problema técnico, **DELL** ofreció la reparación del producto, cuestión a la que accedió el cliente. Por tanto, no es efectivo que **DELL** haya vulnerado la voluntad del cliente como plantea el SERNAC, ya que contactados por el cliente el 21 de diciembre, ese mismo día **DELL** ofreció una solución que el cliente aceptó, y sólo dos días después, el producto se encontraba en reparaciones. En suma, no se encuentra ajustado a derecho la pretensión del SERNAC, en cuanto a que **DELL** no haya dado solución al problema presentado por el cliente en la fecha antes indicada.

La parte denunciada y demandada **PC FACTORY LIMITADA**, reitera el escrito presentado con fecha 12 de julio de 2012, esto es, la contestación a la denuncia infraccional y demanda civil de autos, la cual rola a fojas cincuenta y uno y siguientes, solicitando su completo rechazo, por cuanto esta parte tiene por giro la comercialización de equipos e insumos computacionales de diferentes marcas, entre ellas la marca **DELL**. Conforme los registros de la empresa, el equipo del Sr. Valdés, fue adquirido el 12 de octubre de 2011, no teniendo esta parte ningún contacto, comunicación o información de problemas en el equipo sino hasta el 10 de enero de 2012. Que no existe ninguna constancia relativa a que el Sr. Valdés hubiese solicitado la devolución del producto o su cambio, y por políticas de la empresa, cuando un cliente realiza un requerimiento de esa naturaleza, lo primero es constatar por intermedio del servicio técnico que existan fallas de fabricación y que ellas no obedezcan a una mala manipulación, de todo lo cual queda un registro. Según información recopilada, el Sr. Valdés llevó su equipo directamente al servicio técnico de **DELL**, tal como se instruye en la póliza de garantía extendida del producto, siendo la única constancia que existe es que el cliente ingresó su equipo para ser "reparado" al servicio **DELL**, el 21 de diciembre de 2011, siendo reparado y entregado al cliente el día 23 del mismo mes y año. La reparación consistió en el reemplazo de piezas defectuosas por piezas nuevas que incluyeron la batería, placa madre y puerto USB. Asimismo, con fecha 10 de enero de 2012, el Sr. Valdés se presentó en dependencias de **PC FACTORY LIMITADA**, manifestando que su equipo estaba fallando por segunda vez, exigiendo en este momento el cambio o la devolución del dinero pagado por el mismo. Se le indicó que debía dirigirse al Servicio al Cliente, siendo este el momento en que **PC FACTORY** tomó conocimiento de los hechos. El Sr. Valdés fue atendido por el Sr. Iván Larroza de **PC FACTORY**, quien le solicitó enviar un mail con su requerimiento, lo que realizó el 11 de enero de 2012, indicándosele que fuera sometido a un diagnóstico por **DELL**, luego de lo cual se podría proceder al cambio o devolución de la suma pagada, salvo fallas atribuibles al usuario. Sin embargo, desde

esa fecha no se tuvieron noticias del Sr. Valdés, no consta que éste haya realizado el diagnóstico del producto, pues no volvió a concurrir a las oficinas de la empresa. En relación a la demanda civil, se solicita su total rechazo, pues la empresa nunca ha negado o restringido respecto del actor el ejercicio de los derechos que le otorga la ley 19.496 y menos aún el ejercicio de los derechos derivados de la garantía legal. De esta manera, no se da en la especie la hipótesis de la infracción denunciada y no podrá prosperar una demanda civil de indemnización de perjuicios que se base única y precisamente en dicha infracción legal. En relación a los perjuicios señala que el daño emergente debe entenderse como el perjuicio real sufrido en el patrimonio del deudor como consecuencia del incumplimiento de una obligación y el lucro cesante como la legítima utilidad o provecho de la que se ha privado el actor fruto del incumplimiento de una obligación o cumplimiento tardío o imperfecto, y la suma solicitada por el actor deja en evidencia el afán de lucro y no la indemnización.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL:**

La parte denunciante **SERNAC** ratificó y reiteró los documentos acompañados en autos, que rolan de fojas 11 a 33, ambas inclusive, y agrega con citación, los siguientes:

1. Sentencia condenatoria del 2º JPL de Viña del Mar de 09.03.2007, Rol N° 518-2006.
2. Sentencia confirmando condenatoria de la I. Corte de Apelaciones de Santiago de 08.04.2009, Rol N° 23.468-2009.
3. Sentencia condenatoria del 3º JPL de Santiago de 29.04.2009, Rol N° 14.312-DIO-2008.
4. Sentencia condenatoria del 1º JPL de Viña del Mar de 14.05.2009, Rol N° 9043-2008.

La parte denunciante y demandante ratifica y reitera los documentos acompañados de fojas 11 a 33 de autos, y los de fojas 37 y 38, agregando los siguientes, con citación:

1. Fotocopia de declaración de don Danilo Godoy Enríquez, que da cuenta del monto de los trabajos que el demandante no pudo realizar en su oportunidad por causa de no contar con el computador materia de autos.
2. Fotocopia de declaración de don Víctor Lastra López, que da cuenta del monto de los trabajos que el demandante no pudo realizar en su oportunidad por causa de no contar con el computador materia de autos.

La parte denunciada **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, reitera los documentos acompañados en el primer otrosí de su escrito de contestación, con citación.

La parte denunciada **PC FACTORY LIMITADA**, acompaña con citación:

1. Factura electrónica de fecha 12.10.2011, que da cuenta de la compra del computador materia de autos.
2. Póliza de Garantía Notebook entregada junto con la compra del equipo materia de autos.
3. Fotocopia de Orden de Servicio 93828, de 10.01.2012.
4. Impresión de correo electrónico enviado por don Rodrigo Valdés a Iván Larroza, de fecha 11.01.2012, dando cuenta de los problemas con el equipo adquirido en **PC FACTORY**.
5. Correo electrónico remitido por don Iván Larroza al demandante Sr. Valdés, de fecha 11.01.2012, dando cuenta de las gestiones que era necesario realizar para los efectos de cambio de producto o restitución de su valor.

La parte denunciada **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, objeta los documentos que constan a fojas 23, 30, 31 y 33, por tratarse de fotocopias parciales de documentos, de los cuales no se pueden apreciar los mismos en toda su integridad, no constando a esta parte que éstos coincidan con el original.

También objeta los documentos que constan a fojas 37 y las 2 "declaraciones" acompañadas, toda vez que se trataría de documentos carentes de firma, que no han sido ratificados por quien supuestamente los habría emitido, razón por la cual en lo dispuesto en los artículos 1709 y siguientes del Código Civil, no puede atribírseles la calidad de instrumentos privados.

Respecto del documento acompañado a fojas 38, lo objeta por provenir de la propia parte que lo presenta.

La parte denunciada **PC FACTORY LIMITADA**, objeta los documentos que constan a fojas 37 y 38, y las "declaraciones" acompañadas por el demandante Sr. Valdés Vicuña, haciendo suyo por economía procesal los argumentos de **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, agregando que respecto del documento acompañado a fojas 37, se trata de una cotización de fecha muy posterior a los hechos materia de autos, y el documento de fojas 38 corresponde a una planilla, sin fecha, ni firma y que ciertamente emana de la parte que lo presenta, solicitando se tengan por objetados conforme a la ley.

#### **PRUEBA TESTIMONIAL:**

El SERNAC no rinde prueba testimonial.

La parte denunciante y demandante no rinde prueba testimonial.

Por la parte denunciada y demandada **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, rinde testimonio don **VICTOR MALDONADO GARCIA**, individualizado en autos, quien luego

de contestar las preguntas de tachas, el SERNAC le formula la consignada en el artículo 358, numeral 5 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que de los dichos del testigo se evidencia que existe una relación de subordinación y dependencia laboral con **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, respecto de lo cual se otorgó traslado a la denunciada, quien luego de contestar y solicitar el rechazo de la tacha opuesta, el tribunal resolvió dejar para definitiva su resolución.

A continuación, el testigo se refirió a los hechos, señalando en lo substancial lo siguiente: Que no recuerda cuando, pero fue contactado por el Sr. Larroza, pues un cliente requería atención personalizada, luego llamó al cliente y éste le refirió que tenía problemas con la tienda que le vendió el equipo. "... me contacté personalmente con **PC FACTORY** para proceder a la devolución del dinero, cosa que previamente acordada entre **PC FACTORY** y **DELL**, por lo que llamé nuevamente al Sr. Valdés informándole que procediera al retiro de dinero en la tienda **PC FACTORY**, previa devolución del equipo". Sin embargo, señala que el Sr. Valdés le manifestó que dado que su caso no había sido atendido con la diligencia requerida concurriría a instancias superiores, por lo cual, no se pudo concretar la solución planteada por esta parte.

Por la parte denunciada y demandada **PC FACTORY LIMITADA**, rinde testimonio don **IGNACIO IVAN LARROZA SALAS**, individualizado en autos, quien luego de contestar las preguntas de tachas, el SERNAC le formula la consignada en el artículo 358, numeral 5 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que de los dichos del testigo se evidencia que existe una relación de subordinación y dependencia laboral con **PC FACTORY LIMITADA**, respecto de lo cual se otorgó traslado a la denunciada, quien luego de contestar y solicitar el rechazo de la tacha opuesta, el tribunal resolvió dejar para definitiva su resolución.

A continuación, el testigo se refirió a los hechos, señalando en lo substancial lo siguiente: Que atendió al cliente en su oficina, quien argumentaba que su equipo había fallado por segunda vez, pero que a él no le constaba que fuera así, por lo que le pidió le hiciera llegar los documentos de esta primera atención de servicio técnico. Le indicó que tenía dos opciones: "... que nosotros enviáramos el producto al servicio técnico o que lo hiciera él directamente". Sin desmedro de que le enviara el diagnóstico que le fuera entregado, sin esperar necesariamente la reparación, hecho esto, señala que podía gestionar la reparación del producto, cambio o devolución de su precio. Contrainterrogado señaló: Que la primera reparación del equipo el cliente la realizó directamente con el servicio técnico autorizado de la marca. Que **PC FACTORY** solo tuvo conocimiento de la primera falla cuando el cliente concurrió hasta la tienda por la segunda, en enero de 2012. Que no sabe si el cliente realizó el diagnóstico porque no se lo hizo llegar.

#### PETICIONES:

El SERNAC y el denunciante y demandante no formulan peticiones.

La parte de **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, reitera solicitud del Tercer y Cuarto Otrosíes de su escrito de contestación de denuncia. Ante lo cual el Tribunal proveyó: Como se pide, cítese a absolver posiciones personalmente a don **RODRIGO VALDES VICUÑA**. Que no habiendo comparecido el absolvente, se le citó nuevamente bajo el apercibimiento del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil. Que a fin de dar curso progresivo a los autos, con fecha 17 de julio de 2015, se declaró en curso el apercibimiento del artículo 394, teniéndose al absolvente por confeso en todas aquellas posiciones redactadas en forma asertiva en el pliego.

**QUINTO:** En cuanto a la tachas formuladas por el SERNAC a los testigos de las partes denunciantes y demandantes, y las objeciones a la prueba de la parte denunciante y demandante, el tribunal no les dará lugar, puesto que de acuerdo a lo dispuesto en el art. 14 de la ley 18.287, se faculta a este sentenciador para apreciar la prueba en conformidad a la sana crítica y a las máximas de experiencia, por lo que, no corresponde aplicar reglas del procedimiento civil, en especial las contempladas en el Libro II de dicho Código, toda vez que estas están destinadas a ponderar la prueba legal o tasada.

**SEXTO:** Que de las probanzas que figuran en el proceso se han podido establecer los siguientes hechos: 1) Que, el consumidor don **RODRIGO VALDES VICUÑA**, con fecha 12 de octubre de 2011, adquirió un computador portátil "Dell Netbook Tablet Inspiron 1090 Atom N550 Dual Core 2 Gb 10,1 6C W7H.P", por un valor de \$ 319.138.-, en la sucursal de la empresa **PC FACTORY LTDA.**, ubicada en Américo Vesputio N° 1737, local 1177, comuna de Huechuraba, según consta en Boleta Electrónica N° 1150654, cuya copia se acompañó a fojas 19 de autos; 2) Que conforme lo denunciado por el actor y también lo han reconocido las partes, el equipo presentó fallas, ingresando al servicio técnico de **DELL**, el 23 de diciembre de 2011, siendo reparadas varias de sus piezas, a saber, fueron cambiadas la batería, la placa madre y puerto USB, según consta en documento de fojas 30 y 31, encontrándose a esa fecha amparado con la garantía legal; 3) Que transcurridos unos días, el equipo vuelve a presentar fallas, esta vez en el touchpad, dirigiéndose el actor a **PC FACTORY LTDA.**, el 10 de enero de 2012, según consta en Orden de Servicio N° 93828, de fojas 32, en la cual se consigna textualmente lo siguiente: "Se le indica a cliente que para proceder con garantía se debe contactar con servicio técnico Dell, según está indicado en su boleta. Como cliente desea devolución porque su producto está reparado. Se le indica que presente su caso/reclamo en SAC". En definitiva, no se recibe el aparato. Además, el equipo a esa fecha, aún seguía amparado por la garantía legal, la cual expiraba el 25 de enero de



2012, considerando que se suspendió dicho plazo mientras el equipo estuvo siendo reparado en el servicio técnico, lo que ocurrió entre el 23 de diciembre de 2011 y el 4 de enero de 2012, ello en virtud de lo estipulado en el artículo 21 inciso 8º de la ley 19.496; 4) Que conforme lo señalado en el numeral 3) precedente, la denunciada y demandada **PC FACTORY LTDA.**, se negó a gestionar el cambio del equipo, a pesar de que se trataba de una segunda falla, por causa distinta a la acaecida en la primera, alegando desconocer la existencia de una primera atención en **DELL**, y en cambio, sugiere en carta respuesta enviada al SERNAC, de fecha 19 de enero de 2012, acompañada a fojas 18, seguir los procedimientos de la póliza, de revisión, diagnóstico y reparación del equipo, argumentando que los procedimientos de garantía voluntaria los determinaba el fabricante; 5) Que por otra parte, la denunciada y demandada **DELL**, reconoció expresamente en su contestación, a fojas 72, los desperfectos que afectaron el equipo adquirido por el Sr. **VALDES**, manifestando que no le era posible devolver el precio pagado por el producto, por tratarse en su caso del fabricante, teniendo en cambio el vendedor la obligación de responder al consumidor, amparándose para ello en lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 19.496.

**SEPTIMO:** Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador estima que las fallas que presentó el computador Dell Netbook Tablet Inspiron 1090 Atom N550 Dual Core 2 Gb 10,1 6C W7H.P”, adquirido por el Sr. **RODRIGO VALDES VICUÑA**, le impidieron utilizarlo, desde un principio, en reales condiciones de normalidad y de acuerdo a lo que se espera funcione un artículo nuevo, debiendo ser reparado por el Servicio Técnico de la marca fabricante, el cual cambió piezas esenciales para su buen funcionamiento, tales como: batería, placa madre y puertos USB. Que pasados unos pocos días, falló el “tochpad” o dispositivo táctil que permite mover el cursor del mouse. Que los desperfectos antes indicados no fueron desvirtuados por las partes denunciadas y demandadas, las cuales, tampoco demostraron durante el transcurso del proceso que tales desperfectos se hayan debido a la mala manipulación del cliente, quien se encontraba dentro del plazo legal para ejercer su derecho a la devolución de la cantidad pagada por el producto, cuando lo solicitó al vendedor **PC FACTORY LTDA.**, con fecha 10 de enero de 2012, en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 19.496, petición ante la cual éste se negó.

Conforme lo razonado, queda de manifiesto que el computador era defectuoso desde su fabricación, ya sea, en sus partes o piezas que lo componían, con lo cual se generó para el consumidor el derecho contemplado en el artículo 20 de la ley 19.496, esto es, el de optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, fundado en lo dispuesto en las letras c) y e) de la misma disposición legal, las cuales expresan: “*Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea*

*enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad”, y, “Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente”.*

En consecuencia, atendidas las consideraciones expuestas, se encuentra acreditado que las denunciadas y demandadas, infringieron lo dispuesto en la disposición legal citada en el párrafo precedente, y los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, al negar el derecho que tenía el consumidor de optar por la devolución del valor pagado por el equipo defectuoso, causando con su actitud un evidente menoscabo.

**OCTAVO:** Que, encontrándose suficientemente acreditada la responsabilidad infraccional de las denunciadas y demandadas, será acogida la demanda civil de indemnización de perjuicios, sancionándose a las demandadas a pagar solidariamente los daños ocasionados al demandante.

Así, a juicio de este sentenciador, corresponde pagar por concepto de daño directo, lo pagado efectivamente por el computador defectuoso, cuyo monto consta en la factura N° 1150654, acompañada a fojas 19 de autos. Sin embargo, no se dará lugar a lo solicitado por el actor por concepto de arriendo de un computador, por cuanto no consta en autos la efectividad de este hecho, ya que sólo acompaña una cotización por dicho servicio, desconociéndose si se concretó. Tampoco existen en el proceso elementos de prueba suficientes para poder determinar los otros gastos que el actor manifiesta haber incurrido, detallados a fojas 38, ya que no fueron acreditados en la causa.

En cuanto al daño moral demandado, este sentenciador estima, que el menoscabo causado al demandante es manifiesto, directo e inmediato, el cual se encuentra constituido por la desazón, rabia e impotencia que le significó haber adquirido un computador nuevo, el cual, inmediatamente después de su adquisición comenzó a presentar desperfectos, los cuales fueron reparados en una primera instancia por **DELL**, pero a los pocos días el equipo volvió a fallar por una nueva diversa a la original, circunstancias que le impidieron poder usarlo en forma normal y para los fines que tuvo al momento de comprarlo, razones todas que llevan a este sentenciador a acoger el daño pretendido, regulando prudencialmente el monto de este perjuicio en la parte resolutive de este fallo.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

**RESUELVO:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

**HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC** a fojas uno y siguientes, y a la denuncia infraccional deducida por don **RODRIGO VALDES VICUÑA**, a fojas treinta y cinco y siguientes, en cuanto se condena a **PC FACTORY LTDA.**, representada legalmente por don **RODRIGO DEL REAL PEREZ** y a **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, representada legalmente por don **ESTEBAN CASES CONTRERAS**, al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, por cada una, la que deberán pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

**EN LO CIVIL:**

**SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **RODRIGO VALDES VICUÑA**, a fojas treinta y cinco y siguientes, en contra de **PC FACTORY LTDA.**, representada legalmente por don **RODRIGO DEL REAL PEREZ** y de **DELL COMPUTER DE CHILE LIMITADA**, representada legalmente por don **ESTEBAN CASES CONTRERAS**, en cuanto se les condena a pagar solidariamente al demandante lo siguiente:

- 1.- La suma única y total de **\$ 319.138.-** (trescientos diecinueve mil ciento treinta y ocho pesos) por concepto de daño directo, suma que deberá ser reajustada según la variación que experimente el IPC, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción (Enero de 2012) y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago;
- 2.- La suma de **\$ 200.000.-** (doscientos mil pesos) por concepto de daño moral;
- 3.- Las costas de la causa.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.



Santiago, cuatro de enero de dos mil diecisiete.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia de primera instancia, con excepción del pasaje “las denunciadas y demandadas infringieron”, que se lee en el párrafo final del motivo Séptimo, la que se reemplaza por “la denunciada y demandada PC Factory Ltda. infringió”. Asimismo, se sustituye en el primer acápite del fundamento Noveno la frase “las denunciadas y demandadas” por “la denunciada y demandada PC Factory Ltda.” y “las demandadas” por “la demandada PC Factory Ltda.”. En el mismo considerando se suprime la expresión “solidariamente”.

**Y se tiene en su lugar presente:**

**Primero:** Que como primera cuestión fundamental cabe señalar que de acuerdo a los hechos relatados tanto en la denuncia del SERNAC que dio origen al proceso como en la demanda indemnizatoria deducida por el consumidor afectado, que se remite a la primera, aparece que éste último, sin perjuicio de haber solicitado en un primer momento la reparación del producto defectuoso o la reposición por otro, instó en definitiva por la restitución del dinero que pagó por éste.

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 21 de la Ley N° 19.496, el consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. En este escenario, la prueba producida durante la substanciación del proceso, valorada de acuerdo a las reglas de la sana crítica conforme lo autoriza el artículo 14 de la Ley N° 18.287, no permite tener por acreditada la existencia de una infracción que resulte imputable a la denunciada Dell Computer de Chile Limitada, sino que, por el contrario, los antecedentes probatorios dan cuenta que esta empresa en todo momento se mostró dispuesta a satisfacer los requerimientos del consumidor en lo que a ella resultaba legalmente exigible y así fue que, una vez requerida, reparó el producto que había resultado defectuoso. Es necesario precisar que la responsabilidad contravencional y la civil por un producto defectuoso no



nace de acuerdo a la ley por el sólo hecho de expender un producto con fallas, sino cuando requerido el arreglo, la reposición o la devolución de la cantidad pagada dentro del período de vigencia de la garantía, el legalmente obligado se niega injustificadamente a ello.

**Segundo:** Que recordando lo señalado en el primer párrafo del motivo anterior, cabe ahora tener en consideración que la parte final del inciso quinto del citado artículo 2, que se refiere en términos generales a los derechos del consumidor ante un producto defectuoso y principalmente ante quién puede hacerlos valer, dispone que tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

Es un hecho de la causa que la denunciada Dell Computer de Chile Limitada no tiene la calidad de vendedora del producto adquirido por el consumidor Rodrigo Valdés Vicuña, de modo que la pretensión de que restituya o devuelva la cantidad de dinero pagado por aquél claramente no le es exigible. Por consiguiente, si el reproche que han formulado tanto el denunciante SERNAC como el actor civil se construye sobre la base de esta infracción, esto es, la negativa a la devolución de la cantidad pagada por un bien defectuoso, requerida dentro del plazo de tres meses, no puede ser imputado o atribuido a Dell Computer de Chile Limitada.

**Tercero:** Que en razón de lo expuesto en los motivos anteriores y por no satisfacerse los supuestos legales que permiten sancionar en sede contravencional y condenar a indemnizar perjuicios en sede civil respecto de la denunciada y demandada recién aludida, no cabe sino desestimar la denuncia y la demanda deducidas en su contra.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia de diez de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 116, sólo en cuanto condena a la denunciada Dell Computer de Chile Limitada a pagar una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales por infracción a la Ley N° 19.496, y se declara en su lugar que la denuncia infraccional deducida en su contra queda desestimada.



Asimismo, **se revoca** el referido fallo en la parte que acoge con costas la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida contra Dell Computer de Chile Limitada y en su lugar se declara que dicha demanda queda desestimada, sin costas, por estimarse que el actor litigó con fundamento plausible.

**Regístrese y devuélvase.**

**Redacción del Ministro señor Balmaceda.**

**Policía Local N° 1688-2016.**

No firma la Ministra señora Villadangos, por estar haciendo uso de su feriado legal, sin perjuicio de haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz, conformada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ  
MINISTRO  
Fecha: 04/01/2017 13:25:59

MAURICIO ALEJANDRO DECAP  
FERNANDEZ  
ABOGADO  
Fecha: 04/01/2017 13:19:04

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 04/01/2017 14:22:34



01523915367673

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Jaime Balmaceda E. y Abogado Integrante Mauricio Decap F. Santiago, cuatro de enero de dos mil diecisiete.

En Santiago, a cuatro de enero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01523915367673

# ORDEN DE INGRESO

HUECHURABA

FOLIO : 16438

<b>NOMBRE</b> PERSONAL COMPUTER FACTORY SOCIEDAD ANONI	<b>RUT</b> 078885550-8	<b>FECHA GIRO</b> 28/02/2017
<b>DIRECCION</b> MANUEL MONTT 170		
<b>ROL/PLACA</b> - -	<b>FECHA PAGO</b> 28/02/2017	<b>VENC. PAGO</b> 28/02/2017
<b>TIPO DE TRIBUTO</b>		
<b>OBSERVACIONES</b> causa rol 346064-8/2012		
<b>DENOMINACION</b>	<b>CUENTA</b>	<b>TOTAL</b>
MULTAS LEY DE TRANSITO (JPL)	115-08-02-001-001-000	461,370
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Válido únicamente con la Firma y Timbre del Cofiero Municipal.</li> <li>2. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá exhibirse en un lugar visible para la fiscalización de los Señores Inspectores Municipales.</li> <li>3. Pagos fuera de plazo devengará el reajuste correspondiente y una multa de 1,6% por mes de atraso.</li> <li>4. Recuerde, el pago de su Patente Comercial vence el 31 de enero y 31 de julio de cada año o el próximo día hábil siguiente.</li> <li>5. Toda modificación de razón social, representante legal, socios, fusión, absorción, división, ruf, transferencias y/o traslados, deben ser comunicados al Departamento de Patentes Comerciales.</li> <li>6. La construcción de obras de urbanización o de edificación de cualquier naturaleza, sean urbano o rurales, requerirán permiso de la Dirección de Obras Municipales, a petición del propietario, de conformidad a la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.</li> </ol> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  <p><b>TIMBRE</b></p> </div>		
		<b>SUBTOTAL</b> 461,370 <b>REAJUSTE</b> 0 <b>MULTA</b> 0 <b>TOTAL</b> 461,370



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

HUECHURABA, veintiséis de enero de dos mil diecisiete.

Cúmplase.

Notifíquese.

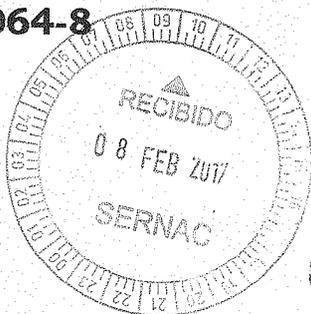
**CAUSA ROL N° 346.064-8**

HUECHURABA, 26.01.2017.

Por carta certificada expedida con esta fecha, notifique la resolución precedente a JOHANNA SCOTTI BECERRA - ALEJANDRO ALVAREZ ARAVENA - DIEGO CHAMORRO LE ROY- CARLOS STEVENSON VALDES.

**CAUSA ROL N° 346.064-8**

JOHANA SCOTTI BECERRA  
TEATINOS 333, PISO 2  
SANTIAGO.,



000596

001582



NOTA: Conforme a la Ley 19.841 esta carta deberá ser entregada a cualquier persona adulta de este domicilio