



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO  
 ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
 CHILE

3946

6746

Servicio Nacional del Consumidor	
<b>RECIBIDA</b>	
FECHA	20/11/2019
HORA:	13:00
QUIEN RECIBE:	<i>[Firma]</i>

ORD. N° \_\_\_\_\_/

ANT.: Causa rol N°11064-2018 (GMB)  
 Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 15 de noviembre de 2019

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.  
 JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS  
 DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
 REGION DE LOS LAGOS.  
 CALLE BALMACEDA N°241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "José Escobar Cortez con Cristian Pérez Garay", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Las referidas sentencias, se encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.

*[Firma]*

HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA  
 JUEZ TITULAR

*[Firma]*

GERARDO ROSAS MOLINA  
 SECRETARIO ABOGADO



HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

Osorno, doce de junio de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

A fojas 8 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **JOSE DE LA CRUZ ESCOBAR CORTEZ**, cédula nacional de identidad N° 7.875.435-4, domiciliado en calle Los Sauces N° 1141, de la ciudad de Osorno, en contra de **SERVICIO TECNICO ETRES**, representado legalmente por don **CRISTIAN ASTOLFO PEREZ GARAY**, cédula nacional de identidad N°12.246.252-8, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ramírez, N° 951, local 3, de la ciudad de Osorno, señalando que con fecha 24 de julio de 2018, concurrió hasta el servicio técnico ETRES, siendo atendido por su dueño, don Cristián Astolfo Pérez Garay, quien recepcionó un computador marca Packard Bell, de su propiedad, a fin de reparar la entrada alimentadora de energía que se encontraba suelta.

Indicó que tenía conocimiento que el arreglo de su equipo era simple, pues con fecha 01 de junio lo sometió a una evaluación en el local comercial Netsur, el que dio cuenta del buen funcionamiento interno del equipo, no contando en aquel momento con el repuesto necesario

Agregó, que luego de haber dejado su equipo en el servicio técnico ETRES, se le informó que el arreglo tomaría aproximadamente 3 días y que el valor del arreglo fue de \$10.000.-, los que pagó en el mismo momento, pero sin que se le entregara boleta respectiva, bajo el supuesto que sería entregada al momento de retirar conforme.

Señaló que luego de transcurrido el plazo de entrega, su equipo no fue entregado, recibiendo diversas excusas por parte de don Cristián Pérez Gary, quien luego de un mes no contestaba llamamos telefónicos y se negaba a recibirlo.

Indicó que a fines del mes de agosto de 2018, recibió un llamado del Servicio Técnico, señalando que podía retirar el equipo, luego de lo cual y al concurrir al local, se le informó que su equipo no tenía arreglo y se



había quemado, y le proponían cambiar su notebook por un equipo usado.

Señaló que luego de no aceptar lo que se le ofrecía, se le solicitó retirar su equipo, a lo que igualmente se negó, recibiendo insultos de parte de don Cristian Pérez.

Indicó que el querellado con su conducta infringió lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 20 letras b), c) y e), 23 y 50 de la Ley N° 19.496.

Basado en los mismos hechos expuestos en lo principal y fundado en lo dispuesto en el artículo 2314 del Código Civil y artículo 7 y siguientes de la Ley N° 18.287, don **JOSE DE LA CRUZ ESCOBAR CORTEZ**, cédula nacional de identidad N° 7.875.435-4, domiciliado en calle Los Sauces N° 1141, de la ciudad de Osorno, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de **SERVICIO TECNICO ETRES**, representado legalmente por don **CRISTIAN ASTOLFO PEREZ GARAY**, cédula nacional de identidad N°12.246.252-8, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ramírez, N° 951, local 3, de la ciudad de Osorno, a fin que sea condenada a pagarle las sumas de \$300.000 por concepto de daño emergente, consistente en el valor del producto y \$250.000, por concepto de daño moral, o las indemnizaciones que el tribunal estime que en derecho correspondan, mas reajustes, intereses y costas. En el mismo libelo acompañó documentos en apoyo de su acción y designó abogado patrocinante y confirió poder a doña **MARISOL CECILIA ESCOBAR CANCINO**.

A fojas 14, rola notificación personal a don Cristian Pérez Gary, en representación de Servicio Técnico ETRES, de la querella infraccional y demanda civil de fojas 8 y siguientes, así como de sus respectivos proveídos de fojas 13.

A fojas 20 y siguiente, don Cristián Astolfo Pérez Garay, hizo presente descargos, señalando que con fecha 24 de julio de 2018, el querellante concurrió a la tienda ETRES, con el objetivo de obtener un diagnóstico y presupuesto de reparación de su notebook Packard Bell, el que presentaba los síntomas de falla de recepción de



corriente y por consiguiente con falla de prendido, ya que no fue posible encenderlo en su presencia. Indicó que se informó a don José Escobar Cortez, que el diagnóstico y presupuesto tardaría aproximadamente 3 días hábiles, que se le contactaría para informar el resultado a su teléfono celular y que la recepción del equipo no tiene costo y sólo se cobrarían \$10.000, en el caso de no aceptar la reparación, luego de ser informado del diagnóstico. Señaló que luego de efectuarse las operaciones técnicas para identificar la o las fallas, se logró efectuar un diagnóstico con fecha 30 de julio de 2018, con un costo de reparación de \$90.000. Señaló que luego de una semana de intentos fallidos se logró contactar a don José Escobar e informarle el diagnóstico de fallas y valor de reparación, a lo que don José de la Cruz respondió que no desea efectuar la reparación, por tener un valor superior al que imaginaba, por lo que el computador quedó en la tienda, armado y en las mismas condiciones en que ingresó, por lo que la tienda ETRES ni Cristian Pérez Garay cometieron ninguna infracción, pues el cliente simplemente no quiso efectuar la reparación del mismo, quedando entonces la tienda a la espera que el querellante retire su equipo y pague el valor del diagnóstico solicitado. Además acompañó documentos, los que se agregaron de fojas 15 a 19.

A fojas 23, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por la abogada Marisol Cecilia Escobar Cancino y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil. La parte querellante y demandante civil ratificó la querrela infraccional y demanda civil de fojas 8 y siguientes, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas.

A continuación, llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo atendida la rebeldía referida.

Seguidamente, el tribunal recibió la causa a prueba, fijándose al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos.



Rindió prueba instrumental la parte querellante y demandante civil, la cual ratificó con citación, los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes.

La parte querellante y demandante civil, no rindió prueba testimonial y no formuló peticiones.

A fojas 26, se trajeron los autos para sentencia.

A fojas 38, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 16 inciso 1° de la Ley N° 18.287, el tribunal citó a las partes a comparendo de conciliación.

A fojas 39, rola notificación personal a don Cristian Pérez Garay, en representación de Servicio Técnico ETRES, de la resolución de fojas 38, que cita a comparendo de conciliación.

A fojas 39 vta., rola notificación personal a doña Marisol Escobar Cancino, en representación del querellante y demandante civil, de la resolución de fojas 38, que cita a comparendo de conciliación.

A fojas 40 se llevó a efecto el comparendo de conciliación decretado en autos, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, doña Marisol Escobar Cancino y de don Cristián Pérez Garay, en representación del Servicio Técnico ETRES, querellado y demandado civil. En la referida a audiencia el tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo.

A fojas 41, se decretó "Rija la resolución de fojas 26"

**CONSIDERANDO:**

**1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL.**

**PRIMERO:** Que de la querrela de fojas 8 y siguientes, interpuesta por don José de la Cruz Escobar Cortez, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa denunciada, Servicio Técnico ETRES, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo al querellante, al no respetar los términos y condiciones en que se contrató la reparación de un notebook y haberlo dañado mientras permanecía a su cuidado y si configuran estos hechos infracción a los



artículos 3 letra e, 12, 20 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

A su turno, el artículo 23 de la Ley N° 19.496, establece que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el artículo 23, dispone que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

**TERCERO:** Que para acreditar las infracciones denunciadas, el querellante se valió del Formulario de Atención de Público N° 3595, de fecha 04 de septiembre de 2018, ante el Servicio Nacional del Consumidor, de fojas 1, copia de Orden de Trabajo N° 2588, de fecha 24 de julio de 2018, emitida por Servicio Técnico ETRES, de fojas 2, cotización N° 7574, de fecha 01 de junio de 2018, emitida por NETSUR, de fojas 3, copia de reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor N° de caso R2018J2435887, de fecha 04 de septiembre de 2018, de fojas 4, solicitud de Traslado a reclamo ante SERNAC, a don Cristian Astolfo Pérez Garay, de fecha 06 de septiembre de 2018, de fojas 5, solicitud de Traslado con Insistencia a reclamo ante SERNAC, a don Cristian Astolfo Pérez Garay, de fecha 21 de septiembre de 2018, de fojas 6 e informe de negativa del proveedor a responder a reclamo ante SERNAC, de fecha 03 de octubre de 2018, de fojas 7 .



**CUARTO:** Que a fojas 15 el denunciado allegó a autos copia de la orden de trabajo N° 2588, siendo entonces posible establecer como un hecho de la causa, que el querellante solicitó el servicio técnico de la querellada ETRES, dejando su notebook, marca Packard Bell, con fecha 24 de julio de 2018.

**QUINTO:** Que al analizar la orden de trabajo N° 2588, acompañada por la querellante a fojas 2, este tribunal advierte en cuanto a las observaciones de recepción, se indicó "Packard Bell -con batería, LL1, -sin cargador, -falta carga, L22 Pueblito", sin indicar si el equipo no funcionaba o no encendía, lo que contrasta con la copia de la misma orden de trabajo N° 2588, acompañada por la querellada a fojas 15, en la que luego de la anotación de la falta de carga se agregó la frase "y prendido", por lo que ante la disconformidad entre ambas copias de un mismo documento, y considerando que la orden de trabajo debería reflejar de manera clara el estado en que el consumidor entregó el artefacto al servicio técnico y pareciendo además que la frase "y prendido", se agregó con posterioridad en el documento presentado por la querellada, se preferirá a este respecto lo expresado en la copia acompañada por el querellante, entendiéndose entonces que al recibirse el notebook, el proveedor no hizo reparo al encendido del equipo, pues funcionaba.

**SEXTO:** Que la copia de la orden N° 2588, acompañada por la querellada a fojas 17, identifica en el apartado "Diagnóstico y Presupuesto", una serie de reparaciones a realizar e indica un valor por tales trabajos y en observaciones indica que; "Cliente no aceptó presupuesto/Retiro sin reparar", sin indicar la fecha en que esta respuesta se entregó al consumidor, constando en una captura de pantalla de la aplicación Wassap, que con fecha 11 de septiembre de 2018, se hace recuerdo al cliente que retire un notebook Packard Bell, sin que conste en autos, otro antecedente que dé cuenta que el servicio técnico haya puesto en conocimiento del querellante, el resultado del diagnóstico.



**SEPTIMO:** Que el reclamo N° R2018J2435887 ante Sernac, de fecha 04 de septiembre de 2018 de fojas 4, el Traslado de Sernac de fecha 06 de septiembre de 2018, de fojas 5, el Traslado con Insistencia de Sernac de fecha 21 de septiembre de 2018, de fojas 6 y el cierre de reclamo de fecha 03 de octubre de 2018 de fojas 7, dan cuenta, a juicio de este Tribunal que el consumidor no obtuvo del proveedor una respuesta oportuna y que incluso requerido por el Servicio Nacional del Consumidor, tampoco obtuvo respuesta, por lo que resulta posible presumir que resulta efectivo lo manifestado por el querellante, en cuanto a que no se le entregó el diagnóstico solicitado, de manera injustificada, y dentro de un plazo razonable y prudente.

**OCTAVO:** Que dentro del giro o actividad de un Servicio Técnico de computadores, se comprenden por una parte el diagnóstico y presupuesto de reparación y la reparación misma de los equipos que se le confían, contrayendo el servicio técnico, desde que recibe un equipo, al menos la obligación de prestar el servicio de diagnóstico, ello con independencia a si se pagó tal diagnóstico en forma previa o se pagará con posterioridad a la entrega del mismo, por lo que el consumidor que concurre buscando conocer la falla de su equipo para luego optar a repararlo o no repararlo, conforme a la información que le proporcionará el servicio técnico, razonablemente espera obtener tal informe en un tiempo prudente, lo que en la especie no ocurrió, conforme a lo expresado en los considerandos anteriores.

**NOVENO:** Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que existió negligencia en el actuar de Servicio Técnico ETRES, al no efectuar el diagnóstico y presupuesto de reparación de un notebook, dentro de un plazo prudente, actuando entonces de forma negligente en la prestación del servicio técnico respectivo, configurando con su actuar infracción al artículo 23, inciso primero de la Ley 19.496.



que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querrela interpuesta en autos.

**2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**DÉCIMO:** Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha interpuesto demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 8 y siguientes, de la cual se desprende que el actor ha demandado el pago de \$300.000, por concepto de daño emergente, consistente en el valor de su equipo y la suma de \$250.000, por concepto de daño moral o las indemnizaciones que el tribunal estime que en derecho correspondan, lo anterior más reajustes, intereses y las costas de la causa.

**DECIMO PRIMERO:** Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas, de la manera que se indicará.

**DECIMO SEGUNDO:** Que en cuanto al daño emergente, el demandante solicitó el valor del equipo, sin embargo este tribunal advierte por una parte que el demandante no ha acompañado ningún medio de prueba que permita entender que el valor solicitado corresponde efectivamente al valor de su notebook, advirtiéndole además que el equipo permanece aún en poder del demandado, por lo que el único antecedente del estado actual del mismo es la orden de trabajo N° 2588, acompañada por la demandada a fojas 15 y que indica una



serie de reparaciones por un valor de \$90.000.-, más no su pérdida total.

**DECIMO TERCERO:** Que no habiéndose acreditado que el notebook de propiedad del demandante se encuentre efectivamente inservible, y considerando que el diagnóstico entregado por la demandada a fojas 15, es el único antecedente que da cuenta del estado actual del artefacto, es que este tribunal considera como justa reparación del daño material causado al demandado, la reparación del equipo, con cargo a la demandada, sin costo para el demandante, dentro de un plazo que este tribunal fijará en 30 días.

**DECIMO CUARTO:** Que en caso que la demandada no dé cumplimiento cabal y en el plazo fijado a la obligación de hacer, determinada en el considerando anterior, en uso de las facultades conferidas por el artículo 16 de la Ley N° 18.287, que permite valorar los daños o perjuicios por concepto de daño emergente, de manera prudencial, este sentenciador estimará el daño emergente, consistente en el valor del notebook del demandante en la suma de \$250.000.-

**DECIMO QUINTO:** Que respecto del daño moral demandado, el actor no rindió prueba alguna al respecto de la existencia y extensión de tal daño moral, de forma tal que este tribunal pueda de forma compensatoria asignarle un valor en dinero, motivo por el cual se rechazará el daño moral demandado.

**DECIMO SEXTO:** Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:



A) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don **JOSE DE LA CRUZ ESCOBAR CORTEZ**, en contra de **SERVICIO TECNICO ETRES**, representada por don **CRISTIAN ASTOLFO PEREZ GARAY**, en cuanto se la condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 23, inciso primero de la Ley 19.496, al haber existido de su parte negligencia en la prestación del servicio técnico de diagnóstico de reparación de un notebook, al no efectuar tal servicio en un plazo prudente. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la acción civil interpuesta por don **JOSE DE LA CRUZ ESCOBAR CORTEZ**, en contra de **SERVICIO TECNICO ETRES**, representada por don **CRISTIAN ASTOLFO PEREZ GARAY**, en cuanto se la condena a la **reparación a su costa, del notebook de propiedad del demandante, dentro del plazo de 30 días corridos**, desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, debiendo el demandado dar aviso al tribunal dentro del plazo señalado, que el equipo se encuentra reparado, tras lo cual se fijará una audiencia a la que deberán concurrir demandante y demandado, para que en Secretaría del tribunal se haga entrega del notebook, comprobando su funcionamiento y **subsidiariamente** para el caso de no dar cumplimiento a la obligación de reparar el equipo en la forma y en el plazo señalado, se la condena al pago de **\$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos)**, por concepto de daño emergente, cantidad que se pagará con sus reajustes de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, calculados desde el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva y con los intereses corrientes desde que el deudor, se constituya en mora hasta su pago efectivo, fijándose el día 8 de agosto de 2018, esto es 15 días



después de la recepción del equipo, como fecha de la infracción para los efectos de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

C) No se hace lugar a lo demandado por concepto de daño moral, por falta de acreditación.

D) No se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N°11.064-2018.

Pronunciada por don HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don GERARDO P. ROSAS MOLINA, Secretario Abogado.

*Gerardo P. Rosas Molina*



CERTIFICO que la presente fotocopia es fiel de su original  
osorno 15 NOV. 2019

