



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR
Balmaceda N° 241
PUERTO MONTT-CHILE

12.18. 07/01/2020

NEY

ORD. N° 7640 /

ANT.: Causa rol N°1.649-2019 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 30 de diciembre 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 "Hans Schroder con Sociedad Importadora de Productor Comerciales Ltda.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia dictada, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

JOAQUÍN PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE

HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR



HBO/JPM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

Osorno, cinco de agosto de dos mil diecinueve.

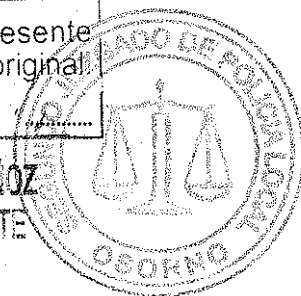
VISTOS:

A fojas 10 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola denuncia por infracción a la Ley 19.496, y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por don **HANS HERMANN SCHRODER EBERBACH**, ingeniero, cédula nacional de identidad N° 7.310.170-0, domiciliado en Lomas de Pilauco Sitio El3, de la ciudad de Osorno, en contra de **SOCIEDAD IMPORTADORA DE PRODUCTOS COMERCIALES LIMITADA**, representado legalmente por el jefe de oficina y/o administrativo, don **ANDRES MATIAS MEYER KISILIUK**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Plaza Yungay, N° 609, local 2004, Mall Portal Osorno, de la ciudad de Osorno, señalando que conforme a lo expresado en el respectivo reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, entregó un equipo celular, al servicio técnico de la querellada para su reparación, reingresándolo en tres ocasiones, debido a que los problemas que presentaba no se solucionaron. Indicó que adicionalmente el equipo le fue devuelto con el botón "Home", descompuesto, en circunstancias que antes funcionaba bien, sin que la empresa se responsabilice y sin responder a los reclamos estampados en su libro de reclamos.

Solicitó que la demandada sea condenada a pagarle por concepto de daño emergente las sumas de \$154.980, consistente en el dinero pagado por la reparación del equipo celular y \$263.800, consistente en la adquisición de un celular de reemplazo de similares características al teléfono que le fue devuelto inutilizable y en peores condiciones que aquellas en las que lo entregó y \$1.000.000, por concepto de daño moral, consistente en el estrés, pérdida de tiempo, falta de información y respuestas respecto de su equipo, y las molestias y complicaciones derivadas de no poder usar el mismo aparato, todo lo anterior, mas reajustes, intereses y costas. Fundó su acción en lo dispuesto en los artículos 3, letra e) y 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496. En el mismo libelo acompañó

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 30 DIC. 2019

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



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 denunciante y demandante civil, ratificó la prueba documental acompañada a la denuncia y demanda civil, rolantes de fojas 1 a 9 y acompañó documentos que se agregaron de fojas 17 a 22. La parte denunciante y demandante civil no rindió prueba testimonial y no formuló peticiones.

A fojas 26, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que de la denuncia de fojas 10 y siguientes, interpuesta por don Hans Hermann Schroeder Ebebach, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa denunciada, Sociedad Importadora de Productos Comerciales Limitada, 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 teléfono celular y haberlo dañado mientras permanecía a su cuidado y si configuran estos hechos infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de Los Cosumidores.

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

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 30 DIC 2019

PAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



servicio técnico N° 4006142158, de fecha 05 de diciembre de 2018, emitida por Sociedad Importadora de Productos Comerciales Limitada, de fojas 6, copia de libro de reclamo, correspondientes a anotaciones efectuadas por don Hans Schroeder, con fecha 03 de diciembre de 2018, 15 de enero de 2019 y 23 de enero de 2019, de fojas 7 y 8, factura electrónica N° 1836, de fecha 12 de febrero de 2019, emitida por Inversiones Comunicaciones y Prestación de Servicios Maria Isabel Ketels Nieto E.I.R.L., de fojas 9 y copias de reclamo N° R2019W2754098, ante Sernac, solicitud de respuesta, insistencia al proveedor y cierre de caso, de fojas 17 a 22.

CUARTO: Que el documento "Recepción Servicio Técnico N° 40006138019, de fojas 4, da cuenta que el denunciante solicitó con fecha 11 de octubre de 2018, revisión y presupuesto a la denunciada, respecto de un equipo marca Apple Iphone, modelo Iphone 7.

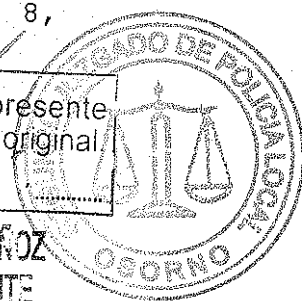
QUINTO: Que de la boleta electrónica N° 1562334, de fojas 5, se desprende el pago a la denunciada, con fecha 03 de diciembre de 2018, de los servicios que se detallan, consistentes en: "ST OUTSOURCING Servicio Técnico iPhone 6 Plus-Falla Táctil \$89.990" y ST iPhone 7 Servicio Técnico Iphone 7- Pantalla Blanca \$64.990" "TOTAL \$154.980".

SEXTO: Que por su parte, la Recepción Servicio Técnico N° 4006142159, de fojas 6, permite entender que con fecha 05 de diciembre de 2018, el denunciante ingresó por concepto de la garantía del servicio técnico previamente contratado, el mismo equipo iPhone 7, persistiendo ciertas fallas, expresando el documento que; "Equipo ingresa por garantía, audio en altavoz se escucha bajo. Se había reparado IC de audio para solucionar el problema, pero sigue con la misma falla. (Altavoz y auricular ambos bajos). Código 040901. Equipo fue enviado a laboratorio anteriormente para reparar IC Audio e IC Carga. Auricular se prueba con una llamada y se escucha bajo".

SEPTIMO: Que las copias de los respectivos reclamos de fechas 03 de diciembre de 2018 y 15 y 23 de enero de 2019, en el libro de reclamos de la denunciada, de fojas 7 y 8,

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO 30 DIC 2019

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



mismo aparato, lo anterior más reajustes, intereses y las costas de la causa.

DECIMO: 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 PRIMERO: Que en cuanto al daño emergente, el demandante solicitó en primer término, la devolución del dinero pagado por la reparación, observándose al respecto, que la boleta electrónica de fojas 5, da cuenta del pago de dos servicios distintos, siendo estos; a) ST OUTSORCING Servicio Técnico iPhone 6 Plus Falla Táctil \$89.990 y b) ST iPhone 7 Servicio Técnico iPhone 7- Pantalla Blanca \$ 64.990, por lo que conforme a lo expresado en los respectivos reclamos, sólo el último de los pagos señalados, corresponde a lo pagado por concepto de reparación del equipo iPhone 7 de propiedad del demandante y que es materia de autos, esto es \$64.990, cantidad que la demandada quedará condenada a pagar.

DECIMO SEGUNDO: Que respecto del daño emergente solicitado, consistente en el valor de adquisición de un celular marca Apple, modelo iPhone, de similares características, en reemplazo de aquel que ingresó al servicio técnico de la demandada y quedó inutilizable, si bien el actor acompañó factura electrónica N° 1836, de fojas 9, dando cuenta de la adquisición con fecha 12 de febrero de 2019, de un equipo de similares características, este tribunal considera que el demandante no acreditó que el equipo haya quedado

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 30 Dic. 2019

JOAQUINA A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



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 HANS HERMANN SCHROEDER EBERBACH, en contra de SOCIEDAD IMPORTADORA DE PRODUCTOS COMERCIALES LIMITADA, representada por don ANDRES MATIAS MEYER KISILIUK, en cuanto, se la condena al pago de \$64.990.- (sesenta y cuatro mil novecientos noventa pesos), por concepto de daño emergente y la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos), por concepto de daño moral, 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 03 de diciembre de 2018, esto es la fecha de recepción del equipo por la demandada, 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 emergente, consistente en el valor de reposición del teléfono, por falta de acreditación de su deterioro o inutilización, en manos de la demandada.

D) Se condena en costas a la parte denunciada y demandada civil.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N°1.649-2019.

Pronunciada por don GERARDO P. ROSAS MOLINA, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don GRACE MONSALVE BELMONTE, Secretaria Subrogante.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 30 DIC 2019

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE

