



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO  
 ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
 CHILE

34

0558

Servicio Nacional del Consumidor	
<b>RECIBIDA</b>	
FECHA	07/02/2020
HORA	19:50
QUIEN RECIBE	Libelli Pao A

ORD. N° \_\_\_\_\_/

ANT.: Causa rol N°5707-2019 (GMB)  
 Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 07 de febrero de 2020

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 "Paz Sanhueza, Manuel con Pérez Garay, Cristian", 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]*  
 GRACE MONSALVE BELMONTE  
 SECRETARIA SUBROGANTE



HBO/GMB

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.



Osorno, seis de diciembre de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

A fojas 4 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola querella por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **MANUEL ENRIQUE PAZ SANHUEZA**, pensionado, domiciliado en calle Barros Arana N° 2121, Block 5, departamento 402, de la ciudad de Osorno, en contra de la empresa denominada **ETR3S**, ignora Rut, representado por su gerente general, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D, de la Ley N° 19.496, don **CRISTIAN ASTOLFO PEREZ GARAY**, o quien haga las veces de tal, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ramírez, N° 951, local 3, de la ciudad de Osorno, señalando que con fecha 21 de marzo de 2019, llevó su computador Macbook Pro A 1278 hasta el servicio técnico denunciado, para formatearlo, informándosele que debía cambiar el disco duro y la memoria, servicio por el que se le cobró la suma de \$130.000. Indicó que accedió a trabajar con él, con la condición que le debían entregar el equipo con los mismos programas y páginas web que consultaba, ya que utilizaba su computador para acceder a páginas web extranjeras y consultar periódicos extranjeros a los que estaba suscrito y además debía recuperar del disco duro original e instalar en el nuevo que integraría al equipo, los programas que utilizaba frecuentemente, como "soccerway", así como conservar fotos personales y algunas películas.

Señaló que el día 01 de abril de 2019, retiró el computador, pues supuestamente se encontraba listo, sin embargo debió devolverlo al día siguiente, pues no se realizó todo lo acordado, ya que el computador no tenía ningún programa instalado, no tenía posibilidad de acceder a los periódicos extranjeros que visitaba y además no se mantuvieron las películas, videos y fotos que se debían mantener.

Refirió que el día 12 de abril concurrió a retirar su equipo, pero sin embargo no se había realizado nada de lo solicitado.

Señaló ser una persona de la tercera edad, con dificultades de desplazamiento, constituyendo su computador su herramienta de esparcimiento y que le permitía mantenerse en contacto con su familia que vive en el extranjero, por lo que el incumplimiento del proveedor dejó su computador sin la operatividad mínima para ser utilizado, sin la posibilidad de acceder a los programas, videos y sitios web que visitaba, los que fueron eliminados.

Indicó que era deber del proveedor informar si no tenía la capacidad para conservar la información y los programas que contenía su computador, cuestión que no ocurrió, así como tampoco se cumplió el servicio en las condiciones en las que se contrató, conducta con la que el querrellado infringió lo dispuesto en los artículos 3 letras e) y b) 12, 23, 40, 41 de la Ley N° 19.496.

Basado en los mismos hechos expuestos en lo principal y fundado en lo dispuesto en los artículos 3 e), 50 a), b) y c) de la Ley N° 19.496, don **MANUEL ENRIQUE PAZ SANHUEZA**, domiciliado en calle Barros Arana N°212 Block 5, departamento 402, de la ciudad de Osorno, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de **la empresa denominada ETR3S**, representada por su gerente general, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D, de la Ley N° 19.496, don **CRISTIAN ASTOLFO PEREZ GARAY**, o quien haga las veces de tal, 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 **\$130.000 por concepto de daño emergente**, consistente en el valor del servicio que no se prestó o se prestó en forma deficiente o **la suma de \$65.000, es decir el 50% del monto pagado, para el caso de estimarse que el servicio fue prestado en forma parcial y \$250.000, por concepto de daño moral**, consistente en la pérdida de su fuente de esparcimiento y de los programas, videos y fotografías de relevancia personal y afectiva o la suma que el tribunal fije conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas. En el mismo libelo acompañó documentos en apoyo de su acción, los que se agregaron de

fojas 1 a 3, acompañó lista de testigos y solicitó tener presente su comparecencia personal de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la Ley N° 19.496.

A fojas 12, rola notificación personal a don Cristian Pérez Garay, en representación de Servicio Técnico ETRES, de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 4 y siguientes, así como de su resolución de fojas 10.

A fojas 17, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, don Manuel Enrique Paz Sanhueza y del representante de la querellada y demandada civil, Servicio Técnico Etres, representada por don Cristian Pérez Garay. La parte querellante y demandante civil ratificó la querrela infraccional y demanda civil de fojas 4 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.

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, 2 y 3.

La parte querellada y demandada civil, acompañó los documentos que se agregaron de fojas 13 a 16.

Las partes no rindieron prueba testimonial ni formularon peticiones.

A fojas 20, se trajeron los autos para sentencia.

**CONSIDERANDO:**

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

**PRIMERO:** Que de la querrela de fojas 4 y siguientes, interpuesta por don Manuel Enrique Paz Sanhueza, 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 no haber cumplido con conservar los programas, páginas web que utilizaba y otros archivos 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 de copia de Orden de Trabajo N° 02589, de fecha 21 de marzo de 2018, emitida por Servicio Técnico ETRES, de fojas 1, reclamo N° caso R2019J293682, ante SERNAC, de fecha 30 de abril de 2019, de fojas 2 y respuesta a reclamo ante SERNAC, de fecha 28 de mayo de 2019, de fojas 3 y 3 vta.

**CUARTO:** Que a fojas 15 y 16 el querellado allegó a autos respectivamente, copia de la orden de trabajo N° 02589, de fecha 21 de marzo de 2019 y boleta de ventas y servicios N° 048886 siendo entonces posible establecer como un hecho de la causa, que el querellante solicitó el servicio técnico de la querellada ETRES, dejando su notebook, Macbook Pro A 1278, con fecha 21 de marzo de 2019.

**QUINTO:** Que al analizar la orden de trabajo N° 2589, acompañada en copia por el querellante a fojas 1 y en original por la querellada, a fojas 15, es posible advertir

que en el apartado "Recepción", luego de indicar que el equipo se entregó al servicio técnico con cargador y bolso, da a entender que los programas del equipo no funcionan correctamente, al indicar "Diagnóstico Falla de Programas", mientras que en el apartado "Diagnóstico y Presupuesto", al especificar los servicios que se ejecutarían indicó "Respaldo Información, Reposición HDD 'MANDO', 2 GB Rom-Respaldo- Formateo", de lo que es posible concluir que efectivamente al evaluar su equipo, además del reemplazo de elementos físicos o Hardware se solicitó junto con el formateo, el respaldo de información.

**SEXTO:** Que el querellante no formuló reclamo respecto de la reparación misma del equipo, sino que su reparo se centró en la pérdida de aplicaciones, páginas web e información, producto de la reparación efectuada y a cuyo respecto, este tribunal es de la opinión, que de forma similar a cuando se acusa el extravío de especies físicas, es necesario acreditar la preexistencia de tales especies; corresponde de igual manera al querellante acreditar la existencia de la información, programas y páginas en su equipo, así como la pérdida de tales elementos como consecuencia del actuar del proveedor querellado y no por otras circunstancias, tal como pareciera indicar la orden de trabajo de fojas 1 y 15, al señalar "falla de programas", cuestiones que no fueron acreditadas en forma alguna, y que en opinión de esta magistratura, tampoco resulta posible concluir de los escasos antecedentes que obran en autos.

**SEPTIMO:** Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal no se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, de forma que permitan concluir que existió negligencia en el actuar de Servicio Técnico ETRES, al efectuar el servicio de reparación del notebook de don Manuel Enrique Paz Sanhueza, razón por la cual no se hará lugar a la querrela interpuesta en autos.

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

**OCTAVO:** Que habida cuenta de lo resuelto en la parte infraccional, se hace innecesario referirse a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Manuel Enrique Paz Sanhueza, en contra de Servicio Técnico ETRES, representado por don Cristián Astolfo Pérez Garay.

**NOVENO:** 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 rechaza la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don **MANUEL ENRIQUE PAZ SANHUEZA**, en contra de **SERVICIO TECNICO ETRES**, representada por don **CRISTIAN ASTOLFO PEREZ GARAY**, por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.

B) Que se omite pronunciamiento respecto a la acción civil interpuesta por don **MANUEL ENRIQUE PAZ SANHUEZA**, en contra de **SERVICIO TECNICO ETRES**, representada por don **CRISTIAN ASTOLFO PEREZ GARAY**, en atención al resultado de la acción infraccional.

C) Cada parte pagará sus costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

**Rol N°5707-2019.**

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular 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, 06 de 02 de 20

**CERTIFICO: Que la presente sentencia se encuentra firme o ejecutoriada**

Osorno, 06.02.20

