

kgb

Puente Alto, nueve de diciembre de dos mil veintiuno.

Por ingresado a mi despacho, con esta fecha.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 5, doña **JAVIERA FRANCISCA FERRADA INOSTROZA**, estudiante, cédula de identidad N°18.123.903-4, domiciliada en calle Aragonés 7 Oriente N°1060, comuna de Puente Alto, interpuso una querrela infraccional y una demanda civil en contra de "**DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**", con nombre de fantasía "ABCDIN", del giro de su denominación, RUT N°82.982.300-4, representada por don Gonzalo Ceballos Guzmán, ignora su profesión u oficio, ambos domiciliados en Nueva de Lyon N°72, piso 6°, comuna de Providencia, fundada en que el 8 de octubre de 2018, compró un notebook, marca ASUS, modelo o serie S406UA-BM013T, de 14 pulgadas, UD Intel Core i5, RAM 8 GB, 256 GH 1127776SSD, por un precio de \$429.990, más \$3.990, por costo de envío, pagando un total de \$433.980, conforme a la boleta N°96157423, el cual, fue comprado con una garantía extendida ofrecida por el proveedor, por el plazo de un año. Expuso que dicho producto comenzó a presentar fallas consistentes en un sobrecalentamiento de la batería, el touchpad no respondía a las acciones ejecutadas, existiendo una falla en la fluidez de la navegación del sistema operativo como de los sitios web, no cargando correctamente, lo que le impedía utilizarlo, según las características de la publicidad, ante lo cual, se dirigió al proveedor, quien le indicó que debía ingresar el producto al servicio técnico, estando 12 días allí, determinándose que, efectivamente, existían fallas, realizando las reparaciones allí señaladas, pero, sin embargo, el notebook volvió a presentar fallas que no le permitían realizar sus labores de estudio, trabajo y recreación, ingresando nuevamente al servicio técnico, siendo reparado otra vez, pero éste, siguió manteniendo la misma falla, sin embargo, en esta oportunidad, le señalaron que la garantía estaba fuera de plazo y que se podía ingresar a su costa, agregando que, con el uso del aparato, había sufrido una quemadura en su mano por el sobrecalentamiento y que le ofrecieron una reparación gratuita en forma excepcional. Por último, después de un tiempo, le ofrecieron la devolución del dinero pagado, lo que no aceptó, puesto que consideraba

que el precio actual superaba dicho valor, negándose a un cambio, lo cual, en su opinión, configuraría una infracción a los artículos 20, letras b), c), y e), y 3, letra d), de la Ley N°19.496, referidos al derecho de garantía legal de los productos y a la seguridad en el consumo, solicitando, en definitiva, que fuera condenada al máximo de las multas señaladas en la Ley N°19.496, con costas y a pagarle la suma total de \$17.723.980, que se desglosa en \$429.990, por concepto del valor del producto, \$3.990, por concepto de despacho, \$290.000, por concepto de compra de un notebook usado y \$17.000.000, por concepto de daño moral, con costas;

Que, a fojas 47, don Juan Guillermo Flores Sandoval, abogado, en representación de "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", ambos, domiciliados en avenida Nueva de Lyon N°72, piso 6°, comuna de Providencia, asumió su patrocinio y poder de esta causa;

Que, a fojas 54, se notificó por cédula, la querrela infraccional y la demanda civil de fojas 5, con su proveído y piezas procesales pertinentes, a don Gonzalo Ceballos Guzmán, en su calidad de representante de "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A."; y,

Que, a fojas 127 y 133, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, con la asistencia de ambas partes, oportunidad en que "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", contestó la querrela infraccional y la demanda civil, al tenor del escrito que se agregó a fojas 66, solicitándose su rechazo, con costas, por los motivos que allí señalados y se rindió la prueba que allí se consignó, quedando los autos para resolver.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a lo infraccional:

PRIMERO: Que, a fojas 5, doña JAVIERA FRANCISCA FERRADA INOSTROZA interpuso una querrela infraccional en contra de "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", ya individualizados, fundada en que el 8 de octubre de 2018, compró un notebook, marca ASUS, modelo o serie S406UA-BM013T, de 14 pulgadas, UD Intel Core i5, RAM 8 GB, 256 GH 1127776SSD, por un precio de \$429.990, más \$3.990, por costo de envío, pagando un total de \$433.980, conforme a la boleta N°96157423,

el cual, fue comprado con una garantía extendida ofrecida por el proveedor, por el plazo de un año. Expuso que dicho producto comenzó a presentar fallas consistentes en un sobrecalentamiento de la batería, el touchpad no respondía a las acciones ejecutadas, existiendo una falla en la fluidez de la navegación del sistema operativo como de los sitios web, no cargando correctamente, lo que le impedía utilizarlo, según las características de la publicidad, ante lo cual, se dirigió al proveedor, quien le indicó que debía ingresar el producto al servicio técnico, estando 12 días allí, determinándose que, efectivamente, existían fallas, realizando las reparaciones allí señaladas, pero, sin embargo, el notebook volvió a presentar fallas que no le permitían realizar sus labores de estudio, trabajo y recreación, ingresando nuevamente al servicio técnico, siendo reparado otra vez, pero éste, siguió manteniendo la misma falla, sin embargo, en esta oportunidad, le señalaron que la garantía estaba fuera de plazo y que se podía ingresar a su costa, agregando que, con el uso del aparato, había sufrido una quemadura en su mano por el sobrecalentamiento y que le ofrecieron una reparación gratuita en forma excepcional. Por último, después de un tiempo, le ofrecieron la devolución del dinero pagado, lo que no aceptó, puesto que consideraba que el precio actual superaba dicho valor, negándose a un cambio, lo cual, en su opinión, configuraría una infracción a los artículos 20, letras b), c), y e), y 3, letra d), de la Ley N°19.496, referidos al derecho de garantía legal de los productos y a la seguridad en el consumo, solicitando, en definitiva, que fuera condenada al máximo de las multas señaladas en la Ley N°19.496, con costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 127 y 133, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, decretado en autos, con la asistencia de ambas partes, oportunidad en que "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", contestó la querrela infraccional y la demanda civil, al tenor del escrito que se agregó a fojas 66, solicitándose su rechazo, con costas, señalando que jamás se había negado injustificadamente la aplicación de la garantía extendida y que una vez que había contado con el informe técnico, se le habría contactado a la consumidora, vía correo electrónico, indicándole que se autorizaba el cambio del equipo o la

realización de una nota de crédito, lo que es reconocido por la actora en su libelo, pero, ella no lo aceptó, negando categóricamente un incumplimiento atribuible al ejercicio de una garantía legal.

TERCERO: Que el artículo 1 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que *"La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias"*, entendiéndose para los efectos de esta ley, que los consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, realizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios y, por su parte, los proveedores, son aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

CUARTO: Que, del mérito de la querrela infraccional de fojas 5 y de los demás antecedentes allegados al proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no ha logrado formarse la convicción suficiente para concluir que la parte querellada de "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A." haya incurrido efectivamente en una infracción a los artículos 20, letras b), c), y e), y 3, letra d), de la Ley N°19.496, toda vez que la parte querellante de doña JAVIERA FRANCISCA FERRADA INOSTROZA, correspondiéndole, no rindió probanzas suficientes tendientes a acreditar su existencia, teniendo en especial consideración que ella misma reconoció en su libelo de fojas 5, que el producto comprado al proveedor, fue sometido a diversas reparaciones en un servicio técnico autorizado y ante esta situación, se le ofreció la devolución del dinero pagado, lo que ella estimó insuficiente. Al respecto, operó la situación prevista en el artículo 20 de la Ley N°19.496, en cuanto al derecho de la consumidora querellante, a optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, a su reposición o la devolución de la cantidad pagada, no aceptándose por ella, ninguna de estas opciones, desprendiéndose de su

libelo indemnizatorio, que ella pretendió obtener una indemnización no justa ni razonable, ascendente a \$17.000.000, por concepto de daño moral, atendida la cuantía del precio pagado por el producto defectuoso, que era de \$429.990, concluyéndose por este sentenciador que la querellada dio cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y, en consecuencia, no corresponde acoger la querrela infraccional interpuesta en su contra, de fojas 5 de autos.

b) En el aspecto civil:

QUINTO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 5, doña JAVIERA FRANCISCA FERRADA INOSTROZA interpuso una demanda civil en contra de "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", ya individualizados, solicitando que, en definitiva, fuere condenada a pagarle la suma total de \$17.723.980, que se desglosa en \$429.990, por concepto del valor del producto, \$3.990, por concepto de despacho, \$290.000, por concepto de compra de un notebook usado y \$17.000.000, por concepto de daño moral, con costas, la cual, fue notificada por cédula a fojas 54 y se tuvo por contestada, a fojas 127, solicitándose su rechazo, con costas, al tenor del escrito que se agregó a fojas 66.

SEXTO: Que, no habiéndose acreditado la existencia de una infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ni la responsabilidad que se le imputó a la parte demandada civil de "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", en virtud de la cual, habría nacido su obligación de indemnizar los daños y perjuicios reclamados en este juicio, no corresponde acoger la demanda civil indicada en el considerando precedente, estimándose que la actora civil tuvo motivos plausibles para litigar y, por lo tanto, se le eximirá del pago de las costas.

Y, teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 13 y 52 de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

a) Que no ha lugar a la querrela infraccional de fojas 5 y, en consecuencia, se absuelve a "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", ya individualizada, como autora de una infracción a los

artículos 20, letras b), c), y e), y 3, letra d), de la Ley N°19.496, en perjuicio de doña Javiera Francisca Ferrada Inostroza, por las razones señaladas en los considerandos primero a cuarto de esta sentencia definitiva;

b) Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 5, por doña Javiera Francisca Ferrada Inostroza en contra de "DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.", por las razones señaladas en los considerandos quinto y sexto de esta sentencia definitiva; y,

c) Que se exime a la parte querellante y demandante civil del pago de las costas del juicio, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

NOTIFÍQUESE por correo electrónico.

Rol N°274.283-3.

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.