

Dirección Regional
Sernac Magallanes
Antártica Chilena

REC 3

Nº Interno

Fecha Entrada

Hora

ORD.: " n(t 1 ~.0

ANT.: Causa Rol Nº 6838-A-2012.

MAT.: Remite copias de sentencia.

PUNTA ARENAS, 28 de mayo de 2013

DE: SECRETARIO (S) DEL PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL.

A : DIRECTORA SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR XII REGION.

Conforme lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496, adjunto remito a usted copia autorizada de la Sentencia de primera instancia Nº 2.160 de fecha 15.05.2013, dictada en Causa Nº 6838-A-2012, caratulada Víctor Colleir Nancuante el Ferretería el Águila Ltda., por infracción a la Ley Nº 19.496.

Saluda atentamente a Ud.

PRIMER JUZGADO
DE POLICIA LOCAL
29 MAYO 2013
PUNTA ARENAS
DIRECTOR GARCÍA VERA
SECRETARIO (S)

Distribución:

- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor;
- Archivo.

cuarenta y seis

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA;
8.000.000 de 200,
RE "ABO'ee-

SENTENCIA N° 2.160.-

Punta Arenas, quince de mayo de mil trece.

VISTOS y CONSIDERANDO:

1.- En cuanto a la objeción documental:

PRIMERO: Que a fojas 40 la denunciada y demandada viene en objetar todos los documentos acompañados por el denunciante y demandante, toda vez, que no dicen relación alguna con lo que se debate en la causa, y particularmente, el último documento acompañado, por no constarle su autenticidad como tampoco la persona que aparece ahí señalada a prestado declaración en juicio como testigo.

SEGUNDO: Que el denunciante no evacuó el traslado de la objeción documental.

TERCERO: Que en relación con la objeción documental deducida por la denunciada y demandada, debe tenerse presente que las normas que fundamentan dichas objeciones, están contenidas en el Código de Procedimiento Civil, que responde a un sistema de prueba legal tasada, en tanto que en este procedimiento, tramitado en conformidad a las normas de la Ley N° 18.287, la prueba debe apreciarse en conformidad a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la citada ley, por lo que no procede hacerse cargo de la referida objeción, que resulta inaplicable en este caso, debiendo ser rechazada por este motivo, ya que la valoración de la prueba es facultad privativa del tribunal en un sistema de persuasión racional o libre convicción, en el cual el juez sólo debe dar los motivos por los que adquiere la convicción, respetando las normas de la lógica, las máximas de experiencia y los principios científicamente afianzados.

II.- En cuanto a la parte infraccional:

CUARTO: Que a fojas 2 comparece don VICTOR HUGO COLLEIR NANCUANTE, trabajador portuario, con domicilio en calle Camilo Henríquez N° 0283, comuna de Punta Arenas, deduciendo denuncia infraccional en contra del proveedor "FERRETERIA EL AGUILA LIMITADA", ignora RUT, representada legalmente para estos efectos por don Jaime Twyman, se ignora RUT, ambos con domicilio en calle Eduardo Frei N° 0510 de Punta Arenas.

de
es,

notifiqué a
usado
..... por
-jn. icetn,
Hin.
SECRETARIO

de
notifiqué a
usado
..... por
fecha:
ilho.
SECRETARIO

pta Arenas, t//dij... d200...
., , r & \

... a la denuncia en el hecho de que el día 20 de junio de 2012-compró
ers-R~aj~cw.rereDunci.iilda de calle Avenida Eduardo Frei, un calefón ionizado
de 10 litros a gas natural, de un valor de \$120.990 pesos, más \$3.800 pesos
por el flete, lo cual se canceló al contado.

Agrega que debido a problemas personales realizó la instalación del
Galefón los primeros días de octubre de 2012, donde constató una falla de
fábrica en el serpentín del artefacto. Indica que al percatarse de lo anterior
hizo el reclamo en atención al cliente de la denunciada, el día 10 de octubre,
siendo ingresado al servicio técnico. Que al consultar el día 13 de octubre le
dijeron que el servicio técnico no tiene la responsabilidad de pedir el repuesto
para proceder a la reparación del producto, y en la Ferretería le indican que era
el servicio técnico quien debía solicitar dicho repuesto. En conclusión nadie se
hace responsable de dar una solución por lo cual pide el cambio de artefacto.

Señala que el día martes 16 de octubre de 2012 le llama doña María Paz
Durán, encargada de servicio al cliente de la denunciada, quien le manifiesta
que está listo el calefón y que lo vaya a retirar, momento en el cual le solicitó
la boleta que acreditara que el repuesto había sido cambiado por uno nuevo, a
lo cual se le señala que ningún problema, y que se le llamaría, lo cual nunca
aconteció, y hasta la fecha no ha habido comunicación.

Así, expone, se vio en la obligación de comprar un calefón usado ya que
el nuevo estaba en el servicio técnico, y a la fecha no ha sido reparado, y no se
han contactado para darle cuenta de la reparación.

Menciona que con fecha 18 de octubre de 2012 reclamó por esta
situación ante el SERNAC sin resultados positivos, ya que el proveedor no
contestó, razón por la cual recurrió a la justicia.

En cuanto al derecho, cita lo establecido en los artículos 20 y 23 inciso
10 de la Ley N° 19.496, los cuales transcribe.

QUINTO: Que a fojas 5 vuelta se tuvo por interpuesta la denuncia, y se
citó a las partes a la audiencia de estilo.

SEXTO: Que a fojas 38 tuvo lugar la audiencia decretada en la causa
con la asistencia de ambas partes.

SEPTIMO: La denunciada solicita el rechazo, con condenación en
costas, de la denuncia indicando que acompaña por escrito una minuta en que
se relatan los hechos en que se basa la acción y se desprende que el
denunciante efectuó la venta con fecha 20 de junio de 2012. Así mismo el
propio denunciante reconoce que con fecha 10 de octubre del referido año
reclamó deficiencias del producto. Indica que conforme al artículo 21 de la Ley

11
h
n
ir
ir
ir
q
p
el
M
F~
fa
eL
gé
Si
aL
SE
pe
SE
eo
dE
té
ca
ha
do
de
ha
do
rol
20

de los derechos que contempla dicha ley deben haberse ejercido dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por hecho imputable al comprador.

Así, establece, en la especie, además de la prescripción el actor al instalar el producto no lo hizo cumpliendo a las reglas que indican que la instalación debe ser ejecutada por un servicio técnico autorizado de tal manera que concurren copulativamente ambos efectos para rechazar la denuncia, la prescripción aludida, y a mayor abundamiento la instalación no realizada adecuadamente.

OCTAVO: Que el denunciante no rindió testimonial en la causa.

NOVENO: Que la denunciada rindió testimonial en la causa, deponiendo en su favor, doña María Paz Durán Zamora, a fojas 40, y doña Priscila Vargas Muñoz, a fojas 42.

La primera testigo en lo pertinente indica: *"El hizo un reclamo a Ferretería El Aguila pidiendo la reposición de un producto que presentaba una falla. Ese reclamo fue posterior a los 3 meses que tiene como garantía legal cualquier producto que uno compra. Además, si bien estaba vencida la garantía legal, podría hacer uso de la póliza del producto que indica dos años. Sin embargo, esa póliza indica que el producto debe ser instalado por personal autorizado por el SEC de acuerdo a la ley. Al hacer la visita el servicio técnico señala en su hoja de servicio que el producto estaba mal instalado por tanto la póliza de garantía quedaba inhabilitada, a pesar de el/o se gestionó que el servicio técnico reparara el producto."*

La segunda testigo depone: *"Hasta donde yo sé el departamento de compras se pone en contacto con el proveedor para requerir los repuestos y el departamento de atención al cliente se pone en contacto con el servicio técnico. En este caso me tocó autorizar un viaje para retirar el calefón en la casa del sr. Collier y llevarlo al servicio técnico. Eso fue posterior a la visita que había hecho el servicio técnico y me consta porque tuvimos que hacer el documento del traslado y el camión tuvo que pasar, autorizar el gasto y después teníamos la documentación de vuelta que efectivamente el calefón había sido retirado de la casa y había sido enviado al servicio técnico."*

DECIMO: Que el denunciante allegó a la causa la siguiente prueba documental: a) copia del formulario de reclamo ante SERNAC N° 6492474, rolante a fojas 1; b) boleta de venta, N.° 2712000 de fecha 20 de junio de 2012, rolante a fojas 9; c) manual de instrucción de uso de calefón instantáneo

~~~~~Jpjas 12; d) boleta N° 012741 de fecha 19 de diciembre de 2012; emitida por don Christian Hernández Valencia, rolante a fojas 12; e) orden de atención NO 120300 de servicio técnico autorizado, rolante a fojas 13; f) set de 2 fotografías del servicio técnico en donde se demuestra que el calefón lo dejaron tirado, rolante a fojas 14 y 15; g) contrato de compraventa (por la compra de calefón usado, de fecha 19 de diciembre, rolante a fojas 16; h) boleta N° 9033048 de Notaria Horacio Silva, rolante a fojas 18; i) set de liquidaciones de remuneraciones del denunciante, rolante a fojas 19 a 20; liquidaciones y finiquitos de fojas 26 a 36; garantía de calefón de fojas 37.

**DECIMO PRIMERO:** Que la denunciada allegó a la causa certificado del Servicio Técnico Externo Autorizado de SPLENDID, de fecha 05 de octubre de 2012, rolante a fojas 44.

**DECIMO SEGUNDO:** Que de los antecedentes de la causa, en especial lo expuesto por las partes, documental acompañada, y del análisis de la prueba rendida conforme a las normas de la sana crítica, no se encuentra acreditado que la denunciada haya infringido lo establecido en la Ley de Protección del Consumidor, afectando, en consecuencia, los derechos que dicha ley establece en beneficio de los consumidores.

Que corresponde a la parte denunciante el peso de la prueba en orden a acreditar una supuesta conducta infraccional de la denunciada.

Que el denunciante no logra acreditar que la denunciada haya incumplido lo dispuesto en los artículos 20 letra c) y 23 inciso 10 de la Ley NO 19.496, Y en los que se funda la denuncia.

Que el artículo 20 letra c) del citado cuerpo legal establece: *"En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:*  
c) *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."*

Por su parte el artículo 23 inciso 10 del mismo cuerpo legal indica: *"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,*

*Euarenta Jocho*

CONFORME CON EL ORIGINAL.  
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. A las. de J. del MAI Ion de 200....  
t' l. J

en cuanto a la instalación del producto fue realizado por algún instalador autorizado de Electricidad y Combustibles.

**DECIMO TERCERO:** Que, en consecuencia, no se logra acreditar, como se ha dicho, la supuesta conducta infraccional de la denunciada, en relación a los artículos 20 letra c) y 23 inciso 10 de la Ley NO 19.496.

**III.- En cuanto a la parte civil:**

**DECIMO CUARTO:** Que a fojas 3, don VICTOR HUGO COLLEIR NANCUANTE, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor FERRETERIA EL AGUILA LIMITADA, representada legalmente por don Jaime Twyman, ignora RUT, ambos con domicilio en Avenida Eduardo Frei NO 0510, de esta ciudad, a fin de que sea condenada al pago de las siguientes sumas: a) Daño emergente la suma de \$204.790, que se descompone en \$124.790 por la compra del producto; \$60.000 por compra de calefón de segunda mano; \$20.000 por repuestos; b) Lucro Cesante la suma de \$300.000 que corresponde a lo que dejó de percibir durante dos meses (octubre y noviembre de 2012); y c) Daño Moral la suma de \$100.000 representado por las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos que le ha ocasionado la conducta descortés e indiferente de la demandada.

Funda la demanda, por economía procesal, en los mismos hechos expuestos en la denuncia.

En cuanto al derecho cita lo dispuesto en el artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496.

**DECIMO QUINTO:** Que a fojas 36 tuvo lugar la audiencia decretada en la causa con la asistencia de ambas partes.

**DECIMO SEXTO:** Que la demandada solicita el rechazo de la demanda en base a los mismos argumentos indicados al contestar la denuncia.

**DECIMO SEPTIMO:** Que el Tribunal, teniendo presente lo resuelto en la parte infraccional de la presente sentencia, y habida consideración que no se cumplen en la especie los supuestos legales de la responsabilidad extracontractual, se procede a rechazar la demanda civil de fojas 3 y siguiente interpuesta por don Víctor Hugo Colleir Nancuante.

**y ATENDIDO LO DISPUESTO** en los artículos 1, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley NO 18.287 Y artículos 30 letra b), 12, 23 inciso 1°, 50 A Y 50 C de la Ley NO 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

CONFORME CON ORIGINAL  
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenay;

ant1~~ ~\_~eden.~cia, *seguridad, peso o medida del respectivo bien  
servicio.*

Que se encuentra acreditado en la causa, que con fecha 26 de junio de 2012, el denunciante don Víctor Hugo Colleir Nancuante, compró en el establecimiento de la denunciada, ubicado en calle Avenida Eduardo Frei NO 0510, un calefont ionizado de 10 litros para gas natural, en el precio de \$120.990, cancelando, además, la suma de \$3.800 por despacho a domicilio.

Igualmente se encuentra acreditado, por lo dicho por las partes, que con fecha 10 de octubre de 2012, el producto aludido fue ingresado al servicio técnico por presentar fallas.

Que el artículo 21 inciso 10 de la Ley N° 19.496 establece: *"El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor."*

No obstante lo expuesto, según consta de póliza de garantía NO 12053538 rolante a fojas 37, el producto adquirido por el denunciante presenta un período de validez de la garantía de 24 meses a partir de su compra. Ahora bien, la mencionada garantía se encuentra condicionada, según se lee en la misma póliza, al mencionar: "La garantía no será efectiva cuando se determine la intervención de personas no autorizadas por CEM S.A." Igualmente consta en el manual de instrucción de uso del calefón ionizado Splendid, que la instalación del producto debe ser realizada solamente por instaladores autorizados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

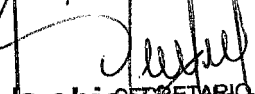
Que la denunciada argumenta, según se ha dicho, se el reclamo se ha efectuado fuera de plazo, y que además no lo hizo ciñéndose a las reglas de que la instalación debía ser ejecutado por un servicio técnico autorizado, lo cual fundamenta con la orden de atención N° 128518 de fecha 05 de octubre de 2012, documento no observado por el denunciante, y en el cual existe una note que dice: **"El artefacto esta mal instalado por no ser un instalador (SEC)."**

Que no existe discusión en que la garantía del fabricante por el producto adquirido es de 24 meses desde la fecha de su compra, razón por la cual ésta se encontraba vigente. Sin embargo, el denunciante no acompañó prueba alguna en cuanto a desvirtuar lo señalado por el Servicio Técnico Autorizado,

Punta Arenas y nueve 1/9

CONFORME CON EL ORIGINAL  
QU HATENIDO A LA VISI \

Punta Arenas. ... J.B. ... M.I.Y. ... 1n13 de 200 ...

SE DECLARA: 

1.- En cuanto a la objeción documental:

NO HA LUGAR a la objeción documental deducida por la demandada a fojas 40.

11.- En cuanto a lo infraccional:

Que se rechaza la denuncia de fojas 2, deducida por don VICTOR HUGO COLLEIR NANCUANTE.

111.- En cuanto a lo civil:

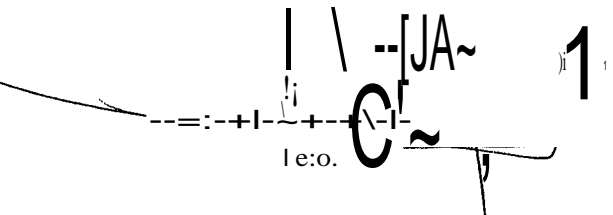
Que se rechaza la demanda civil de fojas 3, interpuesta por don VICTOR HUGO COLLEIR NANCUANTE.

IV.- En cuanto a las costas:

Que no se condena en costas al demandante por haber tenido motivo plausible para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, y ARCHIVESE en su oportunidad.

Dese cumplimiento a lo ordenado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496 en cuanto a la remisión dey-tallo, e ecutoriado que éste se encuentre.

ROI"NO'6:S3S-A-iot2 1  


Dictada por don Jaime Ara~eda Go zález, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Aren'as. Aut rizó don Héctor García Vera, Secretario Subrogante.

