



se solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$2.399.947 - por concepto de daño patrimonial y la suma de \$ 5.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs.40.**

A **fs.33** comparece don **Matias Juan Hidalgo Barros**, cédula de identidad N°6.274.213-1, ingeniero civil, domiciliado en Avda. Lo Boza N° 120-A, comuna de Pudahuel, quien señala que In House de Cordillera, es en la actualidad una tienda de venta de productos de Cerámicas Cordillera de la cual es su representante legal, que se encuentra en conocimiento de los hechos denunciados, pero los detalles los conoce el Sr. Ricardo Concha Meneses a cargo de control de calidad y postventa.

A continuación comparece don **Ricardo Alberto Concha Meneses**, cédula de identidad N°6.970.236-8, químico, domiciliado en Avda. Lo Boza N° 120-A, comuna de Pudahuel, quien en relación a los hechos denunciados señala que efectivamente en el mes de septiembre de 2012 la actora efectuó la compra de 10 productos en la tienda In House de Avda. Las Condes, que incluían diversos tipos de revestimientos y pegamentos, estando la instalación de los mismos a cargo de la compradora; que en el mes de noviembre de 2012 la demandante se comunicó con la tienda manifestando que no estaba conforme con el porcelanato super black de 60 x 60; a raíz de este reclamo se programó una visita técnica a terreno en que se analizó la situación y se emitió un informe concluyendo que las manchas y rayas existentes en el piso, no correspondían a un problema de calidad del producto, sino que se debían a su uso y a la tipología del mismo; que los porcelanatos súper black se diferenciarían en distintos tipos, los denominados High Glossy serían productos de alto pulido, el producto que ellos venden en uno de grado medio de pulido; diferencia que es importante porque sólo los primeros tienen alta resistencia a las rayas y manchas frente al uso, lo que implica que tienen un valor 4 o 5 veces más caro; que la actora al llegar a la tienda compró los productos que estaban en exhibición considerando que ellos no comercializan productos High Glossy; que no obstante lo anterior y a fin de dar conformidad al cliente, se accedió a reemplazarlo por uno que cumpliera los requisitos, habiéndose decidido el cliente por una cerámica del tipo mate y calibrado (no rectificado) que significa que el producto debe ser instalado con más separación entre palmotas; y adicionalmente se accedió a entregar unos sacos de adhesivo; que los productos habrían sido despachados el día 17 de abril de 2013, sin embargo posteriormente les fue comunicado que el cliente no estaba conforme y que no llegarían a un acuerdo, sin embargo, hasta la fecha tales productos no les habrían sido devueltos. Que, por último hace presente que la denunciante formula el reclamo por el total de los productos comprados, pero habría sido sólo uno el reclamado.

A **fs.63** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia del apoderado de la parte denunciante y demandante y el representante de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose el proceso en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

73  
Alberto  
7  
jul

**PRIMERO:** Que, la parte denunciante formula tacha respecto del testigo don Ricardo Alberto Concha Meneses presentado por la parte denunciada fundado en las causales de inhabilidad establecidas en el artículo 358 N° 4 y 6 del Código de Procedimiento Civil, al ser trabajador dependiente de la parte que lo presenta y carecer de la imparcialidad necesaria para declarar por tener interés directo e indirecto en el resultado del pleito.

**SEGUNDO:** Que, al respecto cabe señalar que el artículo 50B de la Ley 19.496 establece: "Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según correspondiere. En lo no previsto en el presente párrafo, se estará a lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil."; de manera tal que a falta de norma expresa en la regulación de las inhabilidades de los testigos, resultan aplicables en la especie las normas que las regulan, establecidas en el Código de Procedimiento Civil.

**TERCERO:** Que, al efecto el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil establece en sus numerales N° 4 y 6 lo siguiente: "Son también inhábiles para declarar: 4° Los criados domésticos o dependientes de la parte que los presente.

*Se entenderá por dependiente, para los efectos de este artículo, el que preste habitualmente servicios retribuidos al que lo haya presentado por testigo, aunque no viva en su casa;*

*6° Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto".*

**CUARTO:** Que, en la especie el testigo Sr. Concha ha declarado ser trabajador dependiente de la empresa demandada In House de Cordillera - Cerámicas Cordillera S.A., razón por la cual resultaría aplicable en la especie la causal de inhabilidad esgrimida en su contra establecida en el N° 4 del artículo 358 del mencionado Código de Procedimiento Civil, debiendo por tanto acogerse la tacha propuesta.

**QUINTO:** Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado le habría proporcionado información falsa respecto de la información básica comercial de los materiales adquiridos, los cuales de acuerdo a su requerimiento debían soportar alto tráfico y los diferentes químicos que caen al piso, ya que el local en que se habría instalado el porcelanato sería una peluquería; que sin embargo al poco tiempo de la instalación de este material en el piso, éste se

habría encontrado rayado y manchado, aún con agua potable, estimando que se vulneraría lo dispuesto en los artículos 1 N° 3, 20 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**SEXTO:** Que, la parte de Cerámicas Cordillera Comercial S.A. - In House de Cordillera- solicita el rechazo de las acciones interpuestas en su contra fundado en que no serían efectivas las infracciones que se le imputan en atención a que una vez recibido el reclamo de la actora, se concurrió hasta el local en que se había instalado el porcelanato como piso, pudiendo concluir luego de un examen técnico, que las manchas que éste presentaban no se debían a la mala calidad del producto o algún defecto del mismo, sino que a su tipología y al uso que se le estaba dando; que, el porcelanato que la empresa comercializa correspondería al denominado " Super Black" que sería de grado medio de pulido, sin que se venda el tipo de porcelanato de alto pulido que se denomina "High Glossy" cuya valor sería 4 o 5 veces superior ya que sería resistente a las rayas y manchas frente al uso; sosteniendo que los materiales habrían sido escogidos por la denunciante dentro de los existentes en exhibición en la tienda. Que, no obstante lo anterior habrían atendido el reclamo de la actora accediendo a reemplazar el porcelanato por una cerámica escogida por dicha parte, que tal acuerdo no habría prosperado ya que aún cuando le fue despachado este nuevo producto, la denunciante señaló con estar conforme con el mismo, sin que llegaran a un acuerdo; sin embargo señala que estos materiales no le habrían sido devueltos.

**SEPTIMO:** Que, las partes han controvertido su versión de los hechos, toda vez que la denunciante sostiene que al escoger el producto- porcelanato para pisos- habría especificado al proveedor, que necesitaba un tipo de material que fuera resistente al alto tráfico y a los productos químicos de uso habitual de una peluquería para que no se mancharan o rayara fácilmente; en tanto, la parte denunciada, sostiene que la actora habría escogido dentro de los productos en exhibición y comercializados por su parte en la tienda In House de Cordillera, donde el único producto existente sería uno de grado medio de pulido, lo que habría sido conocido y aceptado por dicha parte.

**OCTAVO:** Que, la parte denunciante a fin de acreditar sus dichos rindió prueba testimonial mediante la deposición del testigo don Felipe Andrés Huerta Pérez no tachado y legalmente examinado, quien señala que al momento de escogerse el producto por parte de la denunciante se encontraba presente, oportunidad en que se le señaló a la vendedora que necesitaban un material apropiado para alta afluencia de público, que se pudiera limpiar de manera fácil y se mantuviera en buenas condiciones, al efecto la vendedora les habría recomendado un porcelanato negro que sería resistente a la alta frecuencia y que podía limpiarse fácilmente, pudiendo apreciar dicho producto directamente en una muestra existente en la tienda In House; que posteriormente una vez instalado el piso en la peluquería habría presentado manchas, cambios de color y desgaste en algunas zonas.

**NOVENO:** Que, asimismo la parte denunciante acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs.1 y 2 rolan documentos que contienen información de compra a nombre de la denunciante; **2)** A fs. 3, 4, 5, 11,12 y 13 rolan guías de despacho emitidas por Cerámicas Cordillera S.A. respecto de los diferentes productos adquiridos por la denunciante; **3)** A fs.7 rota boleta de honorarios por la

75  
Alfonso  
Curi

76  
pellet  
1  
aer

suma total de \$ 882.000.- emitida por don José Antonio Sánchez Almendra; 4) A fs.8, 9 y 10 rolan documentos que contienen información de compra a nombre de la denunciante; 5) A fs. 14, 15 y 17 rolan copias boletas de compra de Sodimac S.A.; y 6) A fs.16 rola copia boleta de compra de Limatoo S.A.; documentos que no fueron objetados de contrario.

**DECIMO:** Que, la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes antecedentes: 1) A fs.48 rola documento emitido por Cerámica Cordillera S.A. que contiene indicaciones en relación al producto comercializado; 2) A fs.49 y 50 rola copia de resolución del servicio de técnico de Cerámicas Cordillera respecto del reclamo formulado por la denunciante; 3) A fs.51 y 54 rolan copias de correos electrónicos intercambiados entre las partes; y 4) A fs.53 rola autorización de pedido de cerámica; documentos que no fueron objetados de contrario.

**UNDECIMO:** Que, en relación a los hechos denunciados, en mérito de los documentos acompañados a fs. 1 y siguientes por la parte denunciante y lo expuesto por las partes, es posible dar por establecido que la denunciante adquirió de la empresa denunciada, entre otros materiales, 76,32 metros cuadrados de Porcelanato Super Black nano de 60 x 60 el que estaba destinado a ser utilizado como piso de la peluquería de propiedad de la sociedad denunciante; que sin embargo, las partes han controvertido los términos y condiciones bajo los cuales se adquirió dicho producto y las características relevantes del mismo.

**DUODECIMO:** Que, a fin de esclarecer la controversia surgida en autos, resulta necesario establecer las condiciones en que se encontraría los productos objetados por la actora, en orden al supuesto daño experimentado en el piso debido a la mala calidad del producto al no reunir las condiciones requeridas para el uso a que habría sido sometido y que habrían sido puestas en conocimiento de la parte denunciada al momento de contratar; que sin embargo la parte denunciante no acompañó a los autos probanzas que permitan al sentenciador dar por acreditada la naturaleza y magnitud el daño o defecto que reclama, puesto que no se han exhibido fotografías y otros elementos análogos que permitan apreciarlo; que de la misma manera no ha resultado acreditado que el proveedor haya proporcionado información falsa acerca de las características del producto comercializado correspondiente a "Porcelanato Super Black nano de 60 x 60", siendo insuficiente al efecto, la sola declaración del testigo - Felipe Andrés Huerta Pérez a fs.63- puesto que por sí sola no basta para producir en el sentenciador convicción al respecto; teniendo presente que el informe técnico elaborado por la propia denunciada - fs. 49- señala que el producto reúne las características adecuadas a su naturaleza y que las rayas y manchas observadas obedecen al comportamiento normal del tipo de porcelanato al tratarse de uno de grado medio de pulido, lo que habría sido puesto en conocimiento de la parte denunciante al adquirir el producto.

**DECIMO TERCERO:** Que, en mérito de lo **lOMado en los motMIOnes** precedentes, se concluye que no **e.QsLrtan •••••uloaOlemen!O!Cp!Spermilandar pe, ac,ed-ac!a.!!s. ,!ra ak!Qados pe, le panc denouan!l! .-d- \_s!OTNI/SoHllldem.-Cil.Yleo.tde!B.19v •••••edi!lcac!6nd-!\_38**

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.267 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

77  
Revisado  
ante

- a) Que, se acoge la tacha opuesta por la parte denunciante.
- b) Que se rechaza la denuncia y demanda civil de fs.19 y su rectificación de fs. 30 deducidas por la sociedad Sepúlveda y Coatts Limitada no haberse acreditado la comisión de alguna infracción por parte de la empresa Cerámicas Cordillera S.A. - In House de Cordillera -
- c) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal  
Notifíquese

Archívese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez Titular  
XIMENA MÁNRIQUEZ BURGOS- Secretaria