

OFICIO N°. 549

ANT : Oficio 1'J0840de fecha 28/05/2010 SERNAC
MAT. : Remite copia Causa Rol N°43-2013.

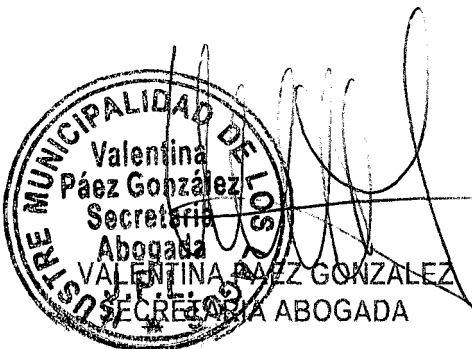
LOS LAGOS, 21 DE JUNIO DE 2013

DE : SR. JUAN QUINTANA OJEDA
JUEZ TITULAR DE POLICIA LOCAL LOS LAGOS

A : DIRECTORA REGIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS

En respuesta al Oficio del antecedente y atendido lo dispuesto en artículo 58 bis de la Ley de Protección de los Derechos de Los Consumidores, adjunto remito a Ud., copia autorizada de la sentencia de fs. 52 a 56 de la causa Rol N°43-2013.

Saluda atentamente a Ud.



POR ORDEN DEL JUEZ TITULAR
SR. JUAN QUINTANA OJEDA

JQO/vpg.faom.

DISTRIBUCIÓN

- Sernac
Expediente
- Arch. J. P. L. Los Lagos
Correlativo

Los Lagos, catorce de junio de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 8 rola querrela infraccional y demanda civil indemnizatoria por infracción a la Ley 19.496 deducida por CLAUDIA ANTONIO MIRANDA DELGADO, Cédula Nacional de Identidad N° 13.116.982-5, domiciliado en recinto Equil, calle Las Piedras 27, Los Lagos, en contra de la empresa proveedora CARRASCO CRÉDITO S.A, rut 76.014.638-2, con domicilio en San Martín 192, de esta ciudad, representada por Carlos Barra.

Funda su demanda en que el día 14 de junio de 2012, adquirió a la denunciada una lavadora marca Whirlpool, modelo 8010556, por un valor de \$227.400. Luego de dos meses de uso ésta comenzó a presentar fallas en el funcionamiento de su motor. Comunicado el proveedor, envió a su domicilio en agosto de 2012 a un técnico, quien procedió a la reparación. A los dos meses, volvió a presentar fallas, que impiden que pueda cumplir su función.

Por lo anterior, el 21 de octubre solicita al denunciado la devolución del dinero. Ante lo cual, la empresa le señaló que previo a la devolución se debía evaluar en su domicilio el producto. Cuestión que hasta la fecha no ha ocurrido. Situación diversa a la expuesta por carta de fecha 07 de noviembre de 2012, en donde la denunciada señala al Servicio Nacional de Consumidor, que era él quien no dejaba entrar al personal del servicio técnico al domicilio para evaluar el producto. Cuestión que señala que no es cierto, ya que él se ha comunicado telefónicamente con ellos sin que den respuesta adecuada a su requerimiento. Todo lo cual lo funda en lo dispuesto en el artículo 20 letra c), 50 y 50 D de la Ley 19.496.

Respecto a la demanda civil indemnizatoria la funda en las mismas consideraciones de hecho ya expuestas, y solicita como daño emergente la suma de \$261.500, que se desglosan de la siguiente manera: \$194.500 por el desembolso pagado por el producto defectuoso, gastos de traslado para lavar la ropa en casa de su madre por la suma de \$50.000, y los gastos en que ha incurrido por los trámites ante el Servicio Nacional de Consumidor por la suma de \$17.000.

Además demanda por concepto de daño moral la suma de \$250.000, más costas, por la aflicción y molestias que la actuación del proveedor le genera, ya que su grupo familiar está compuesto por 7 personas, por lo que se debe lavar diariamente una cantidad significativa de ropa, la que hoy debe lavarse en casa de su madre.

Los documentos fundantes de la querrela y demanda son la copia de la boleta de ventas y servicios del producto de fecha 14 de enero de 2013, correos electrónicos de fecha 03, 10 Y 21 de agosto de 2012 entre el proveedor y el servicio técnico Whirlpool, Copia de formulario único de atención de público de fecha 06 de noviembre de 2012 ante el Servicio Nacional de Consumidor y copia de la respuesta del denunciado ante el Servicio Nacional de Consumidor, respecto del reclamo interpuesto por la actora de autos. Los cuales rolan de fojas 2 á 7 de autos.

A fojas 15 á 24 rolan correos electrónicos entre la empresa proveedora y el servicio de atención al cliente, los que a su vez se comunican con el servicio técnico de Whirlpool, por la falla reclamada por el querrelante y demandante civil.

A fojas 25 comparece CARLOS BARRA BARRA, Cédula Nacional de Identidad, N° 14.037.248, domiciliado en Arica N° 136 B, Los Lagos, quien es el jefe de Local de Empresas Carrasco Créditos, quien declara que es efectivo que la compra fue realizada en la tienda con su original instancia se le reparó la lavadora; en el mismo momento la segunda visita del



Servicio técnico al domicilio del denunciante, quien no los dejó entrar. Después el denunciante se acercó a la tienda y él le señaló que sin el informe técnico no se podría proceder a la devolución del dinero o cambio del producto. Nuevamente se coordinó una visita, en la que tampoco dejó que revisaran el productor y les solicitó emitieran un informe técnico sin revisarla y que dijera que estaba mal. Luego de esto la empresa llamó al cliente para ofrecerle un cambio de producto, al que se negó, porque quería ser indemnizado por las molestias. Todas las soluciones ofrecidas por la tienda han sido rechazadas por el cliente. Acompaña correos electrónicos que rolan de fojas 15 á 24 de autos.

A fojas 30 rola lista de testigos de la demandante.

, **A fojas 32 y 33** rola mandato judicial de Comercial Carrasco y Hernández S.A a Alfredo Ernesto Hess Buchroithner.

A fojas 34 rola correo electrónico de doña Marcia Toro del Servicio Técnico de Whirlpool dirigido doña Karina Padilla, donde se informa que el cliente no aceptó la revisión de la lavadora.

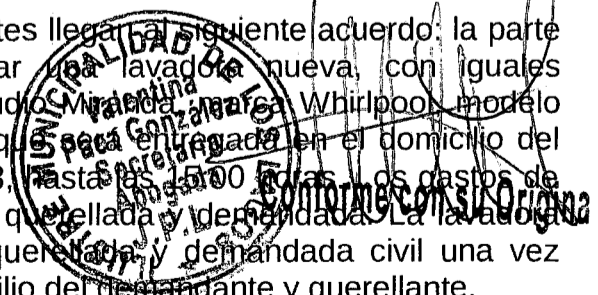
A fojas 38 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del abogados Rodrigo Frías Malina, en representación de Claudia Miranda Delgado, y la abogada doña Daniela Jacqueline Urquieta Cárdenas, en representación de Comercial Carrasco y Hernández S.A.

En la etapa de contestación, don Rodrigo Frías Malina ratifica la querella infraccional y demanda civil de fojas 8; y doña Daniela Jacqueline Urquieta Cárdenas contesta la demanda infraccional y civil por escrito solicitando a lo principal se rechace la querella por falta de presupuestos legales de la acción porque no se ha cometido infracción alguna a la ley del consumidor pues se siguió el conducto regular, se envió al domicilio d~1 querellante el servicio técnico a fin de que evacuara un informe, pero el demandante y querellante se negó a que se revisara. Que se trata de un producto vendido bajo garantía, la que se hizo efectiva través de la reparación del producto, y al presentar nuevamente desperfectos era necesaria certificación y revisión del servicio técnico a fin de solicitar la reposición o devolución de la cantidad pagada, lo cual no fúe posible efectuar por la negativa del cliente. Además, el denunciante no invoca infracción alguna a la ley del consumidor, sólo se limita a reclamar que la lavadora presenta fuertes ruidos, y nadie ha podido verificar si es efectivo que después de reparada dejó de funcionar o de lavar.

Por otro lado, la ley exige que cuando se solicita la devolución de la cantidad de dinero pagada se debe restituir el productor comprado al proveedor, lo que no ha ocurrido.

Respecto ala demanda civil, solicita el rechazo de todas sus partes, toda vez que no existe responsabilidad de su representada por haber cumplido con todos los preceptos que rigen la metería, por cuanto existe falta de. presupuestos legales para imputar responsabilidad por los hechos. Y en cuanto a la responsabilidad extracontractual falta uno de los requisitos exigidos para el nacimiento .de esta responsabilidad que es la inexistencia del acto o hecho doloso o culposo imputable a mi representada. No se ha acreditado la existencia de alguna negligencia en la venta de la lavadora, ni tampoco la relación de causa a efecto, ni tampoco se han acreditado los gastos demandados.

Durante la etapa de conciliación, las partes llegaron al siguiente acuerdo: la parte denunciada se compromete a entregar una lavadora nueva, con iguales condiciones a la adquirida por don Claudio Miranda Delgado, marca Whirlpool modelo 8010556, de capacidad de 13 kilos, la que se entregará en el domicilio del demandante el día 27 de marzo de 2013, hasta las 15:00 horas. Los gastos de entrega del producto serán cargo de la querellada y demandada. La lavadora defectuosa será retirada por la parte querellante y demandada civil una vez entregada la nueva lavadora en el domicilio del demandante y querellante.



Habiéndose llegado a conciliación no se presenta prueba alguna por ninguna de las partes.

A fojas 40 rola informe del abogado que representa al querellado y demandado civil en donde se da cuenta que con fecha 27 de marzo se procedió a entregar el producto acordado en el avenimiento, pero que don Claudia Miranda lo rechazó debido a que no contaba con el embalaje orinal de fábrica. Además hace presente que todos los electrodomésticos que vende su representada son despojados de su embalaje, ya que deben ser revisados antes de ser exhibidos y vendidos al público, por lo que no tienen lavadoras con embalaje original. La obligación sólo era entregar el producto nuevo, no de entr~gar el producto embalado de fábrica.

Por lo que solicita tener por cumplida la obligación asumida por su representada y ordenar el retiro de la lavadora nueva por parte del denunciante desde las dependencias de su representada en la ciudad de Los Lagos, previa entrega de la lavadora defectuosa que se encuentra en poder de don Claudia Miranda.

A fojas 41 rola presentación de don Rodrigo Frías Malina, quien hace presente el incumplimiento del acuerdo por parte de la contraria, ya que intentaron entregar una lavadora con un embalaje que no correspondía a un producto nuevo, producto que había estado en exhibición. Por lo que solicita se decrete el cumplimiento del avenimiento.

A fojas 49 rola Inspección Personal del Tribunal, de fecha 23 de mayo de 2013, en el local comercial Carrasco Créditos de Los Lagos, ubicado en San Martín esquina Balm'aceda, y en presencia del querellante y su apoderado, y la apoderado del querellado y demandado civil, se inspeccionó el producto ofrecido para el cumplimiento del avenimiento. De acuerdo a la apreciación de éste tribunal, se trata de una lavadora que, visualm~nte, aparece nueva y sin uso, la que efectivamente carece de sus embalajes origin~les y manuales.

Finalmente, el querellante acepta la especie ofrecida manteniéndose vigente todos sus derechos y garantías respecto de cualquier falla que pudiera presentar el producto que se recibirá, y a partir de la fecha de entrega, la que será de 'cargo 'de la querellada; la que se obliga, asimismo, entregar los manuales de uso del aparato. Ambas cosas dentro de la semana siguiente a esta diligencia. .

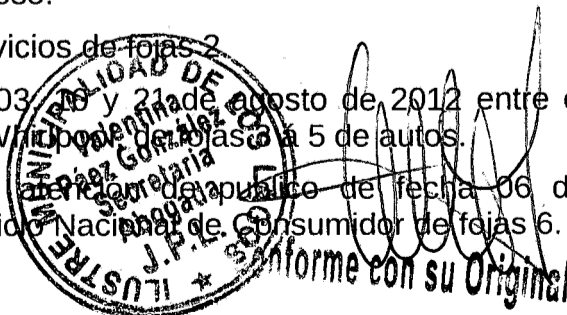
CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que los antecedentes referidos precedentemente permiten establecer al Tribunal que el día 14 de junio de 2012 el denunciante adquirió una lavadora, marca Whirpool, modelo 8010556, por un valor de \$227.400 a la empresa Carrasco Créditos, sucursal Los Lagos. Se tendrá por establecido, asimismo que luego de dos meses de uso ésta comenzó a presentar fallas en el funcionamiento de su motor y que comunicado el proveedor, envió a su domicilio en agosto de 2012 a un técnico, quien procedió a la reparación, la que no fue satisfactoria a juicio del denunciante, por lo que el 21 de octubre de 2012 solicita al proveedor la devolución del dinero.

SEGUNDO: Que, no obstante no estar discutidos los hechos recién descritos, estos se tienen igualmente por acreditados a partir del análisis de los siguientes medios de prueba que rolan en el proceso:

- Copia de boleta de ventas y servicios de fojas 2
- Correos electrónicos de fecha 03 de agosto y 21 de agosto de 2012 entre el proveedor y el servicio técnico Whirpool de Carrasco a 5 de autos.
- Copia de formulario único de apreciación de producto de fecha 06 de noviembre de 2012 ante el Servicio Nacional de Consumidor de fojas 6.



Copia de la respuesta del denunciado ante el Servicio Nacional del Consumidor de fojas 7

Denuncia y demanda civil de fojas 8 á 12.

Correos electrónicos entre la empresa proveedora y el servicio de atención al cliente, los que a su vez se comunican con el servicio técnico de Whirlpool, por la falla reclamada por el querellante y demandante civil, que rolan de fojas 25 á 24.

Declaración de don Carlos Barra de fojas 25.

correo electrónico de doña Marcia Toro del Servicio Técnico de Whirlpool dirigido doña Karina Padilla, donde se informa que el cliente no aceptó la revisión de la lavadora, de fojas 34.

Contestación de querrela infraccionaj y demanda civil de fojas 35 á 37.

TERCERO: Que se encuentra discutida la responsabilidad que le cabría en los mismos a la denunciada, por lo que corresponde a este sentenciador determinar si existe o no responsabilidad infraccional en los hechos denunciados.

CUARTO: Que para efectos de determinar si existe o no responsabilidad por parte de la denunciada, cabe considerar lo dispuesto en el artículo 20 de la ley 19.496 que prescribe que todo consumidor tiene derecho a una garantía legal frente al incumplimiento, otorgándole tres opciones. La ley le garantiza su derecho a exigir la devolución del dinero, o la reposición o la reparación gratuita del producto, cuando:

-No cumpla con las normas de seguridad.

-No se respete lo informado en la etiqueta o rotulación del producto.
-No sea apto para el uso o consumo al que está destinado o al que se señale en la publicidad, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso

-No cumple con lo convenido entre la empresa y el consumidor.
-El producto presente deficiencias que no pudieron ser conocidos al momento de su adquisición, "vicios ocultos"

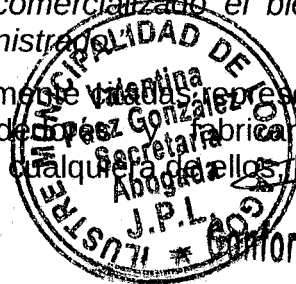
-El producto ha debido ser reparado dentro del término de la garantía más de una vez, aunque sea por fallas diferentes.

QUINTO: Asimismo, el artículo 21 del mismo cuerpo legal, en su inciso primero, dispone que "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.

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

SEXTO: Las normas transcritas previamente representan un sistema de responsabilidad solidaria para vendedores y fabricantes, respecto del consumidor, quien, pudiendo dirigirse a cualquiera de ellos, los obliga a ambos.



Conforme con su Original

SEPTIMO: Que sin perjuicio de lo razonado precedentemente y, a mayor abundamiento, es pertinente tener presente que, en conformidad a lo prescrito en el artículo 1698 del Código Civil *"incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta"*.

OCTAVO: Que como consta a fojas 39, las partes llegaron a una conciliación por lo que -estimaron innecesario rendir prueba en la etapa procesal correspondiente.

NOVENO: Que al carecer de la prueba tendiente a establecer la responsabilidad del proveedor, el tribunal no tiene por establecida la infracción, por lo que desestimaré la denuncia deducida por don Claudio Antonio Miranda Delgado en contra de la Empresa Carrasco Crédito S.A, Rut 76.014.638-2.

DÉCIMO: Que existiendo conciliación entre las partes se omite pronunciamiento respecto de la demanda civil interpuesta.

y visto lo dispuesto en el los artículos 3, 4, 8, 10, 11, 14, 17, 19 de la ley 18.297 y arts. 3^o, 20, 21, 23, 24 de la ley 19.496, 1698 Y siguientes del Código Civil;

SE DECLARA:

Que absuelve a Carrasco Crédito S.A, Rut 76.014.638-2 de la denuncia interpuesta por don Claudia Antonio Miranda Delgado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Remítase copia de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriado el fallo.

Rol N° 43-2013

Dictada por don Juan Sergio Quintana Ojeda, Juez Titular. Autoriza doña Valentina Paez González, Secretaria Abogada.



Conforme con su Original