

**2° JUZGADO POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

OFICIO N° 931.-1

PUERTO MONTT, 24 de Marzo de 2014.

En causa Rol Nro.3189-2013 por infracción a la ley del consumidor, remito a usted copia autorizada de la sentencia de acuerdo a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Saludan atentamente a usted.


**NELLY MUÑOZ MORAGA
SECRETARIA TITULAR.**


**KARIN YUNGE WINKLER
JUEZA TITULAR.**



KYW/NMM / ggl.

AL SEÑOR:

DIRECTOR DEL SERNAC

BALMACEDA N°241, ESQUINA RENGIFO.

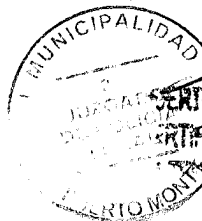
PUERTO MONTT.

Cuarenta y
uno 41

Puerto Montt, veintidós de agosto del dos mil trece.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola denuncia por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Pedro Barrientos Sanhueza, empresario, domiciliado en Laguna del Laja N° 4984 de esta ciudad, en contra del proveedor Ingeniería Sur Austral E.I.R.L., RUT 76.146.273-3, representada por don Arturo Álvarez Ariztía, domiciliados en avenida Cuarta Terraza N° 5064, Valle Volcanes de esta ciudad. Relata en los hechos que con fecha 25 de febrero del año 2013 ingresó a mantención su estufa marca Toyotomi para entrega dentro de 3 días, con un valor del trabajo de \$25.000, debiendo abonar la suma de \$15.000, que intentó retirar la estufa desde el servicio técnico en 3 días distintos, retirando finalmente la estufa por el incumplimiento sin la devolución de los \$15.000 abonados, indicándose en la orden de servicio "devolución de la L-42 por no realizar trabajo". Que de lo anterior se informó a la gerencia de Toyotomi en Santiago vía correo electrónico y se ingresó un reclamo al Sernac. Que el día 18 de marzo se recibe respuesta desde el Sernac en donde el proveedor reconoce lo indicado y el abono entregado, ofreciendo como solución retirar la estufa desde su domicilio y hacerle la mantención sin costo por las molestias y gastos causados y entregar en su domicilio la estufa con garantía de 3 meses por la mantención y hacer devolución del abono de \$15.000; así, el mismo día 18 relata el actor que lo llama el sr. Álvarez quien dijo ser el dueño del servicio técnico, señalando que respondió al Sernac y que si aceptaba la propuesta, inmediatamente se realizaría el trabajo, a lo que el actor contestó que aún no recibía respuesta del Sernac pero que le contestaría a la brevedad, y que más tarde envió su respuesta vía mail aceptando la propuesta e indicando los horarios para la entrega de la estufa y su inmediata reparación. Que de dicho mail no recibió respuesta del proveedor, por lo que el 19 de marzo reiteró el mail con copia al gerente de Toyotomi de Santiago, respondiendo la gerencia que el servicio técnico estaba al conocimiento de la situación y que estaba a la espera de una respuesta. Que al no ser ejecutado lo acordado, el día 23 de marzo concurrió a la ciudad de Puerto Varas al servicio autorizado de Toyotomi en donde se realizó la mantención de la estufa y se retiró el día 28 de marzo, cancelándose la suma de \$25.000, pudiendo recién calefaccionar su hogar. Que lo precedentemente expuesto vulnera las disposiciones de los artículo 12 y 23 de la ley 19.496, por lo que solicita sea



24 MAR 2013

389-13

cuarenta
7 de - 42

condenada la contraria al máximo de la multa legal, solicitando sea condenado el proveedor al pago de \$200.000 por concepto de daño emergente, más la suma de \$1.500.000 por daño moral, más reajustes e intereses, con costas.

A fojas 6 rola nota copia fotostática de servicio N° 001581 de Ingeniería Sur Austral E.I.R.L. por el servicio de mantención y abono.

A fojas 7 rola nota copia fotostática de servicio N° 001581 de Ingeniería Sur Austral E.I.R.L. por el retiro del producto por no realización de trabajo, señalando dicho documento que queda pendiente la devolución del abono de \$15.000 por "no hay plata en caja".

A fojas 8 y siguientes rola copia de reclamo ante el Sernac.

A fojas 10 y siguientes rola correos electrónicos entre el consumidor y proveedor.

A fojas 12 rola copia fotostática de boleta N° 000150 de Lagos Bustamante Mauricio Leonardo y otro, por un monto de \$25.000.

A fojas 13 rola copia de correo electrónico.

A fojas 17 y siguientes rolan copias de correos electrónicos.

A fojas 32 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil don Pedro Barrientos Sanhueza, y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil representada por don Arturo Álvarez Ariztía. La denunciante y demandante civil ratifica lo obrado. La parte denunciada y demandada civil contesta señalando que el actor tiene razón en cuanto a los hechos, pero que ellos solicitaron un repuesto a Santiago y se demoró más de lo debido, que tomado conocimiento del reclamo ante el Sernac, lo llamó y le indicó la solución, pero don Pedro le indicó que iba a esperar la respuesta del Sernac y que luego se comunicaría con él, y lo que pasó fue que le envió un correo y que ese correo se fue al spam; que él se enteró una semana después de lo que había pasado y que el 25 de marzo se enteró de que le había enviado un correo en donde señalaba el día y hora para el retiro del calefactor y ese día ya había pasado; que posteriormente le envió un correo a don Pedro señalando que habían ido a retirar la estufa, pero que una señora les indicó que no estaba autorizada para entregarla. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba, acompañando la denunciante documentos ya individualizados en acta. La parte denunciada y demandada civil acompaña prueba documental ya individualizada en acta.



24 MAR. 2016

SE CERTIFICA QUE ES UNA COPIA ORIGINAL Y QUE SE
ADJUNTA A LA MESA DE TRABAJO 3189-13

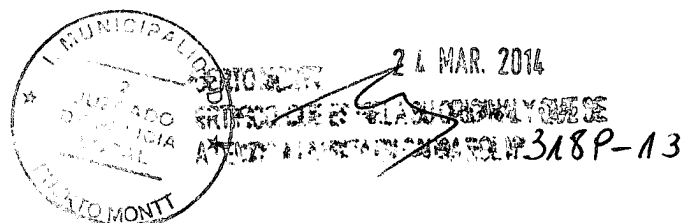
cuarenta y tres 43

A fojas 34 y siguientes se recibe la prueba testimonial. Comparece en calidad de testigo de la parte denunciada y demandada civil doña Verónica Marisol Matamala Iturra, ya individualizada en acta, quien legalmente juramentada y sin tacha declara que don Pedro fue a dejar su estufa y se comprometieron a entregar la estufa en cierta fecha, la cual no cumplieron porque le faltaban unos repuestos que son los calefactores, que recuerda que lo llamó y que se comprometió a tenérsela para un día viernes, pero tampoco estuvo para ese día porque no llegaron los repuestos desde Santiago, y después de eso fue don Pedro a retirar su estufa, que no pudieron devolver en ese momento los \$15.000 que había dejado de abono porque estaba haciendo la caja chica, que después acordaron que iban a hacer la mantención de la estufa gratis y se le iba a devolver los \$15.000 por la molestia, que un colega habló por teléfono con él y le explicó lo anterior y don Pedro quedó en responder por correo, pero después no tuvieron noticias y los llamaron desde Santiago para saber cómo estaba el caso y les reenviaron un correo desde Santiago en donde don Pedro aceptaba las condiciones y en donde les daba un día y hora para el retiro de la estufa, pero que el correo no les llegó porque se fueron a los spam, que luego don Arturo le envió un correo a don Pedro para informarle que iban a retirar la estufa y lo atendió una señora quien informó que don Pedro no estaba y que no podía entregar la estufa. Que al día siguiente también lo intentaron, pero en el domicilio no había nadie, que después fue la testigo personalmente en la tarde pero no salió nadie del domicilio, después no supieron más hasta que se notificó la demanda.

A fojas 36 y siguientes comparece en calidad de testigo de la parte denunciada y demandada civil don Eduardo Andrés Fernández Ojeda, ya individualizado en acta, quien legalmente juramentado y sin tacha declara que no recuerda la fecha exacta pero que fue a fines de febrero, indicando que reciben estufas todos los días y que dependen de Santiago para los repuestos, que el cliente solicitó el servicio de mantención pero no lo pudieron realizar porque no estaban los repuestos, que se demoraron más de la fecha y por eso el cliente la retiró, que el testigo se dirigió al domicilio del actor en dos oportunidades con el objeto de retirar la estufa y hacer la mantención, y que en el domicilio los atendió una señora quien dijo que no podía entregar la estufa y en la segunda oportunidad no había nadie en la casa.

A fojas 40 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:



Acuerdo
Cuanto 77

PRIMERO: Que se deberá determinar si de los hechos denunciados y que no son controvertidos por la denunciada y demandada civil, constituyen una infracción a la ley 19.496.

SEGUNDO: Que de los antecedentes de autos apreciados en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, y atendido el reconocimiento de los hechos denunciados por la parte demandada civil en su contestación, conforme acta de comparendo de fojas 32 y siguientes en relación a la prueba testimonial aportada por la parte demandada, se logra determinar fehacientemente una infracción al artículo 12 de la ley 19.496 que establece que *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio”*, por cuanto el proveedor no dio cumplimiento a su obligación de prestar el servicio por el cual fue contratado, existiendo un reclamo ante el Sernac y una respuesta al consumidor en cuanto a que se daría cumplimiento a la obligación de reparación de la estufa marca Toyotomi sin costo alguno para el consumidor de manera de compensar las molestias por el incumplimiento del servicio, solución dada por el proveedor que también fue incumplida, lo que en consecuencia llevó al consumidor don Pedro Barrientos Sanhueza a efectuar la mantención de la estufa en el servicio técnico de la marca de la ciudad de Puerto Varas conforme acredita con prueba documental de fojas 12; así el servicio técnico de la marca fue negligente tanto en la prestación del servicio como en la solución ofrecida al consumidor, servicio que debe ser profesional e informado, situación que no ocurrió en el caso. Por su parte el artículo 23 del mismo cuerpo legal prescribe: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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”*, y de conformidad con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieren señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

TERCERO: Que el artículo 2.314 del Código Civil establece: *“El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”*, y el artículo 3° de la ley 19.496 en su letra e) prescribe que: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de*



21 MAR. 2014

DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA JURIDICA

3189-13

Lucente
J. Urua 45

todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea". Así las cosas, y acreditada la responsabilidad de la parte denunciada y demandada civil en los hechos, se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitada por el actor don Pedro Barrientos Sanhueza de la forma que se detalla a continuación:

1° Que del mérito del proceso, se da por acreditado el daño emergente sufrido por el actor, estableciéndose que se le deberá indemnizar por este concepto el valor de lo abonado al demandado civil, que asciende a la suma de \$15.000, más lo pagado en el otro servicio técnico que asciende a la suma de \$25.000, conforme prueba documental de fojas 6, 7 y 12. No se dará lugar a los montos solicitados por conceptos de viajes, teléfonos y combustibles, por no resultar acreditados dichos montos en estrados.

2° Que respecto del daño moral, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en estrados, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral que atenta contra la dignidad y derechos del consumidor querellante y demandante civil don Pedro Barrientos Sanhueza. En efecto, este daño que consiste en el constante reclamar ante el proveedor y el Sernac, y el desgaste que implica a una persona el recurrir ante los tribunales de justicia para hacer valer sus derechos vulnerados negligentemente, situación de hecho que menoscaba a cualquier individuo. Así, la conducta del proveedor demandado Ingeniería Sur Austral E.I.R.L. ha provocado una natural afección psicológica y espiritual, por la impotencia que provoca el contratar y pagar por un servicio deficiente, poco profesional y que en definitiva no fue prestado, razón por la cual se condenará a la parte demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral de \$200.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y visto, además, lo prescrito en la ley 19.496, y las facultades que me confieren las leyes 18.287 y 15.231, se resuelve:

I.- Que se da lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor **INGENIERÍA SUR AUSTRAL E.I.R.L.**, representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don **ARTURO ÁLVAREZ ARIZTÍA**, en su calidad de representante legal o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos,



MAR. 2016

3189-13

Cuarenta y
seis 46

al pago de una **multa de 5 unidades tributarias mensuales**, por infracción a la ley 19.496.

II.- Que se da lugar a la demanda civil de fojas 3 y siguientes, y se condena al proveedor **INGENIERÍA SUR AUSTRAL E.I.R.L.**, representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don **ARTURO ÁLVAREZ ARIZTÍA**, en su calidad de representante legal o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de de una indemnización de \$35.000 por concepto de daño emergente, más una indemnización de \$200.000 por concepto de daño moral, **más reajustes e intereses corrientes**, desde la fecha de notificación de la demanda, y hasta su pago efectivo, conforme lo argumentado en el considerando sexto precedente, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

III.- Que se da lugar a la **condenación en costas**, por haber resultado el actor vencedor en sus pretensiones.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 3.189-2013.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



24 MAR. 2014

3189-13

cuarenta y nueve
-49

Puerto Montt, once de septiembre del dos mil trece.

A lo principal: Que se da lugar a la **rectificación** solicitada conforme lo dispuesto en el artículo 182 del Código de Procedimiento Civil, y se procede a rectificar el numeral II de la parte resolutive de la sentencia rolante a fojas 46 de autos, reemplazando la suma de \$35.000 por \$40.000 en el pago por indemnización por concepto de daño emergente; **Al primer otrosí:** No ha lugar a la interposición del recurso, por no dar cumplimiento el apelante a los requisitos del artículo 32 de la ley 18.287 y del artículo 189 del Código de Procedimiento Civil, al no contener el recurso los fundamentos de derecho; **Al segundo otrosí:** téngase presente.

Notifíquese por carta certificad a las partes.

Rol N° 3.189-2013.-

Proveyó la jueza titular doña
KARIN YUNGE WINKLER.



24 MAR. 2014

3189-13