

Valentin...



fojas 42, se prescindió de la citación de doña Myriam del Carmen Soto Figueroa, en consideración a lo informado por el receptor municipal a fojas 41 de autos;

Que, a fojas 49 y siguientes, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que la parte de "COMERCIALIZADORA S.A.", contestó la denuncia infraccional de fojas 16, al tenor del escrito que se agregó a fojas 43, solicitando que sea rechazada en todas sus partes, con costas, o, en subsidio, se apliquen el mínimo de multas establecidas por la ley, por las razones que ahí expuso, rindiéndose la prueba que allí se consigna; y,

Que, a fojas 57, se ordenó ingresar los autos para resolver.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 16, don Rodrigo Martínez Alarcón, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, interpuso una denuncia en contra de "**COMERCIALIZADORA S.A.**", representada por don Ricardo Brender Zwich, ya individualizados, fundada en un reclamo que efectuó en ese organismo, doña MYRIAM DEL CARMEN SOTO FIGUEROA, quien, con fecha 14 de mayo de 2013, adquirió una lavadora automática-V nueva, marca Fensa, por la suma de \$169.990, la cual, presentó problemas de funcionamiento al mes de uso, por lo que la Red de Servicio Técnico, se presentó el día 2 de julio de 2013 en su domicilio y diagnosticó que debían cambiarle dos repuestos, lo cual fue rechazado por ella, solicitándose en dos oportunidades, el cambio del producto o la devolución del dinero pagado, en atención a la garantía legal consagrada en el artículo 20 de la Ley N°19.496, sin obtener ninguna respuesta satisfactoria, lo que constituye, según su

Suñte/60

apreciación, una infracción a los artículos 12, 20, letra c) y e), 21 y 23 de la Ley N°19.496, solicitando que, en definitiva se le condene al pago de las multas establecidas en la Ley N°19.496, con expresa condena en costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 43, don Tomás Francisco Madrid Sepúlveda, en representación de "DERCOCENTER S.A.", contestó la denuncia de autos, solicitando que fuese rechazada, en todas sus partes, con costas, fundado en que el derecho a elección, consagrado en el artículo 21 de la Ley N°19.496, no se genera ipso facto sino que requiere que se someta a una revisión para determinar si la falla es producto de la deficiencia en su fabricación o no, y, además, con fecha 28 de agosto de 2013, la consumidora solicitó la reparación del producto, cuestión que se realizó sin reclamo alguno por su parte.

TERCERO: Que, atendido el mérito de las versiones de las partes y apareciendo que "COMERCIALIZADORA S.A." ha negado la existencia de alguna infracción a la Ley N°19.496 como, asimismo, la responsabilidad infraccional que se le imputa, correspondía al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, acreditar la existencia de los hechos y circunstancias esenciales de su libelo de fojas 16.

CUARTO: Que, con el mérito de los antecedentes agregados a estos autos, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, se encuentra suficientemente acreditado que el día 14 de mayo de 2013, doña Myriam del Carmen Soto Figueroa, compró una lavadora automática-v nueva, marca Fensa, por la suma de \$169.990, en las dependencias de "HITES", según consta en la boleta agregada a fojas 9, la cual, fue sometida a reparación por una falla de funcionamiento, cuya reparación no fue aceptada por la clienta.

Montoya/01

Así, se desprende del contrato de servicios y recibo N°512494, emitida por la red de servicio técnico integral "Lizana y Cortez Ltda.", de fojas 1 y 2 de la boleta N°040.813, emitida por "Hites", de fecha 14 de mayo de 2013, de fojas 9 y de los informes técnicos N°512494 y N°552708, emitidos por Fensa, de fojas 47 y 48.



QUINTO: Que este sentenciador no ha logrado formarse la convicción suficiente para concluir que "COMERCIALIZADORA S.A." haya incurrido efectivamente en una infracción a los artículos 12, 20, letra c) y e), 21 y 23 de la Ley N°19.496, la primera, referida a que "...Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio...", la segunda referida a "...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...", la tercera, referida a "...Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse

Montoya/62



una deficiencia a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente...”, la cuarta norma legal referida a “...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...”, y la quinta referida a “...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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio...”. En efecto, una vez analizado el hecho denunciado y apreciados los antecedentes probatorios aportados, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no ha logrado formarse plena convicción sobre la existencia de alguna infracción a las diversas disposiciones de la Ley N°19.496, por parte del denunciado “COMERCIALIZADORA S.A.”, toda vez que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, correspondiéndole, no ha rendido probanzas idóneas y suficientes tendientes a acreditar la efectividad de los hechos y circunstancias esenciales de su libelo de fojas 16, esto es,

Sentencia 1/63



que la lavadora automática-v nueva, marca Fensa, haya presentado deficiencias de fabricación que hayan impedido su normal funcionamiento y que la denunciada no haya efectuado las reparaciones tendientes a arreglar dicho producto, omitiéndose un informe pericial que permitiese concluir que la mencionada lavadora presentaba fallas de fabricación de tal gravedad y entidad que justificaba, en definitiva, la devolución del precio pagado y, en consecuencia, se desestimará la denuncia de fojas 16, sin costas, por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar.

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:

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 16 y, en consecuencia, se absuelve a "COMERCIALIZADORA S.A.", ya individualizada, como autora de alguna infracción a las normas de la Ley N°19.496, en perjuicio de doña Myriam del Carmen Soto Figueroa, por las razones señaladas en los considerandos primero a quinto de este fallo, sin costas.

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 carta certificada.

Rol N°146.089-2.

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

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.
Puente Alto, 10 de octubre de 2014.



SECRETARIA



[Handwritten signature]

Puente Alto, diez de octubre de dos mil catorce.

Visto el mérito de la certificación precedente, **COMUNÍQUESE** la sentencia definitiva de autos a los organismos pertinentes y hecho **ARCHÍVESE** esta causa.

NOTIFÍQUESE.

Rol N° 146.089-2.

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