

Unidad, diez y ocho de noviembre en dos mil
catorce.

A lo Principal: Como se pide, certifique
por la Secretaría (S) del Tribunal lo que
Corresponde; al Otro: en su oportunidad
Do: 38.571-AA



RESARCH

Quijano
(S)

CERRILLOS, VEINTE DE NOVIEMBRE DE 2014,
CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DEFINITIVA,
SE ENCUENTRA FIRME Y EJECUTORIADA,

Quijano
(S)

CAT
onsumid
OMERCI
espetuos:

Que
ntecedent
efinitiva

OR TAN

UEGO A



Rol 38.571-AA

Cerrillos, quince de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

PRIMERO: A fojas 1 don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor -SERNAC-, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna y ciudad de Santiago, presenta denuncia infraccional fundado en los artículos 12, 20 letra c), 21 y 23 inciso 1° de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de Comercial Eccsa S.A., representada por don Alejandro Friedman Pirozansky, ambos domiciliados en avenida Kennedy N° 5413, comuna de Las Condes, sobre la base de los hechos que se relatan a continuación:

Que don LUIS NIBALDO MERCADO MERCADO, con fecha 23 de junio de 2013, concurrió a la sucursal de la denunciada en avenida Américo Vespucio N° 1501, de la comuna de Cerrillos, lugar donde adquirió una secadora marca Sindelen, modelo SR-7, por un monto de \$159.990 pesos, la cual incluía un año de garantía por parte del fabricante y una garantía adicional de 3 años contratada por el consumidor, lo que consta en la boleta que acompaña a fojas 19 y 20.

Que transcurrido un mes desde la adquisición de la secadora, esta comenzó a presentar problemas de funcionamiento, por lo que el consumidor solicitó a la tienda el cambio del producto, a lo cual la denunciada derivó el reclamo al servicio técnico respectivo, quienes concurren al domicilio del usuario el día 29 de julio de 2013 a revisar el producto y emitieron un informe técnico, que acompaña a fojas 21 y que indica: "*Funcionamiento normal cliente no le seca bien la ropa y demora mucho solo temperatura tibia.*"

Que posterior a la visita del servicio técnico del proveedor, el producto siguió fallando, por lo que el consumidor nuevamente solicitó en reiteradas ocasiones la devolución del dinero o el cambio del producto, solicitud que hasta la fecha no ha sido acogida, no respetando la garantía voluntaria que contrató el consumidor.



Agrega que el señor Mercado llevó su secadora a un servicio técnico particular “*Central de la Aspiradora, Central de la Estufa Catalítica*”, quienes emitieron el siguiente informe, el que rola a fojas 24 y 25: “*La secadora Sindelen SR-7 eléctrica no calienta por lo tanto no seca el producto de falla resistencia eléctrica y reloj en estado, pues no devuelve y gira en forma indiscriminada, por lo cual debe cambiar asistencia y reloj,*”

Que a raíz de estos hechos, el consumidor concurre al Sernac a estampar el reclamo N° 7148517, de 4 de septiembre de 2013, dándose traslado a la denunciada, quien respondió de manera insatisfactoria para las pretensiones del usuario, de conformidad al documento que se acompaña a fojas 26: “*.. para realizar el cambio del producto es necesario que el informe del servicio técnico determine el cambio, indicando que la falla corresponde a un problema de fabricación no reparable y que no es atribuible a daños provocados por terceros. Sin ese antecedente, no es posible acceder a la solicitud del cliente.*”

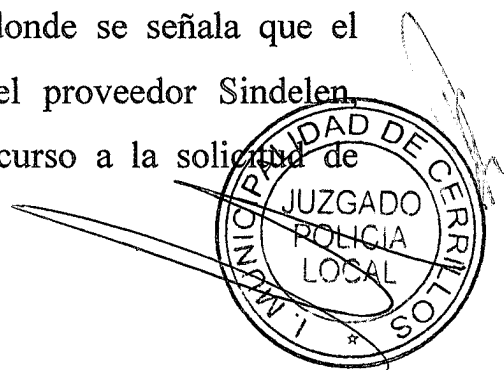
SEGUNDO: A fojas 41, el Servicio denunciante rectifica el domicilio de la empresa, señalando que se domicilia en calle Huérfanos N° 979, piso 9, comuna de Santiago.

TERCERO: A fojas 165 y 166, se celebró el comparendo de contestación y prueba, en rebeldía de Luis Nivaldo Mercado Mercado.

En esta ocasión, el Sernac ratificó y reiteró la denuncia, solicitando que se acoja en todas sus partes, y se condene a la denunciada, con costas.

Por su parte, la denunciada contestó en el comparendo señalando que sin el informe previo del servicio técnico se encuentra imposibilitada de acceder a cambiar el producto, y que se le indicó al señor Mercado que debía tomar contacto con el proveedor de Sindelen, y es del caso que no efectuó esa gestión, por lo que solicita se rechace la denuncia.

CUARTO: La denunciada acompañó a fojas 153 copia de su respuesta entregada al SERNAC de fecha 13 de septiembre de 2013, que es el mismo documento que acompañó el Servicio a fojas 26, donde se señala que el usuario señor Mercado debe tomar contacto con el proveedor Sindelen, quienes deben autorizar el procedimiento para dar curso a la solicitud de



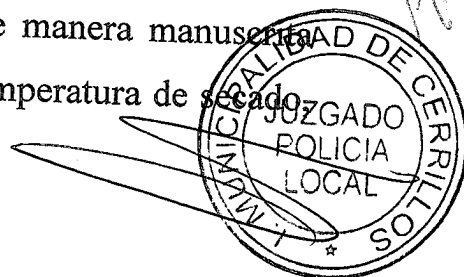
cambio del producto, indicando previamente si la falla corresponde a un problema de fabricación no reparable, y que si es o no atribuible a daños provocados por terceros, y que sin esos antecedentes no es posible acceder a la petición del consumidor.

QUINTO: Que relacionando los documentos y antecedentes expuestos en los considerandos anteriores, corresponde a este tribunal determinar si el proveedor incurrió o no en las infracciones a los artículos 12, 20 letra c), 21 y 23 inciso 1° de la ley N° 19.496, citados por el Servicio como disposiciones fundantes de la denuncia. En este orden de ideas, el artículo 20 letra e) de la ley recién citada confiere al consumidor el derecho de optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución del precio, cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico, subsistieren las deficiencias que hagan el bien inapto para el uso.

La misma norma precisa que este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta de la que fue objeto del servicio técnico, o volver a presentarse la misma dentro de los plazos previstos en el artículo 21, es decir, en el término de tres meses contados desde la recepción del producto, o bien, dentro del período por el cual se hubiere extendido la garantía, si éste fuera mayor.

SEXTO: Que la denunciada funda su defensa en que el usuario nunca llevó el producto al servicio técnico de Sindelen, a fin de determinar si la falla que él alega corresponde a un problema de fabricación no reparable, o atribuible eventualmente a daños provocados por terceros.

A juicio del tribunal, es efectivo lo que señala la denunciada por cuanto no consta en el proceso ninguna prueba que acredite que el producto fue ingresado al servicio técnico en uso de la garantía a que tiene derecho el consumidor. Que el documento acompañado a fojas 21 por la denunciante, y agregado también a fojas 158, no es un informe emitido por el servicio técnico en uso de la garantía, sino que solo da cuenta de una visita del personal de Sindelen al domicilio del usuario, donde se consigna de manera manuscrita que el producto adolecería de una falla en cuanto a la temperatura de secado.



observación que además no es posible atribuirla, fuera de toda duda razonable, al personal de sindelen, o a la persona que se encontraba en el domicilio del señor Mercado.

SEPTIMO: Que reiterando el razonamiento efectuado en el motivo anterior, se establece que los documentos acompañados por la denunciante a fojas 21, 24, 25 y 34 no prueban que el consumidor haya hecho efectiva la garantía, según lo ordena el artículo 20, letra e), condición necesaria para que opere la triple opción en favor de este.

Que siendo así, este tribunal no puede tener por establecida la infracción a los artículos indicados por el Servicio denunciante, o a ninguna de las normas de la ley N° 19.496, razón por la cual, la denuncia deducida por el SERNAC a fojas 1, será desestimada en todas sus partes.

Y teniendo presente lo dispuesto en las disposiciones citadas, y demás pertinentes de la ley N° 19.496, en relación con el artículo 14 de la ley N° 18.287,

SE RESUELVE:

1. *Que no ha lugar a la denuncia de autos presentada por el SERNAC, en contra de COMERCIAL ECÇSA S.A., según lo razonado en la parte considerativa de esta sentencia, sin perjuicio de hacerse efectiva la garantía del producto.*

2. *Cada parte pagará sus respectivas costas.*

Rol 38.571/AA

ANOTESE, DEJESE COPIA, NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CARTA CERTIFICADA Y DESE CUMPLIMIENTO POR LA SECRETARIA (S) DEL TRIBUNAL CON LO ORDENADO EN EL ARTICULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496.

DICTADA POR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ, JUEZ TITULAR

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI

