

NOTIFICACION

...
Cerrillos, ...

NOTIFICACION que con fecha _____

_____ en el proceso 1,01

se ha dictado la siguiente resolución, el (FS) _____

Se adjunta resolución



Santiago, veintiuno de agosto de dos mil trece.

A fojas 382; téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apel~da de cinco de diciembre de dos mil doce, escrita a fojas 103 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-377-2013.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la ministro señora MarÍtza Villadangos Frankovich e integrada por la ministro (s) señora Jenny Book Reyes y el abogado integrante señor Eugenio BenÍtez Ramírez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintiuno de agosto de dos mil trece, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Rol 26.635-AA

Cerrillos, cinco de diciembre de dos mil doce.

Vistos:

PRIMERO: A fojas 1, don Johanna Scotti Becerra, abogada, Directora Regional Metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC - y en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos W 333, piso 2, comuna de Santiago, presenta denuncia por infracción a la ley W 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa Cencosud Retail S.A. cuyo nombre de fantasía es Paris S.A., representada por don Ricardo González Novoa, ambos domiciliados en avenida Kennedy W 9001, piso 4, comuna de Las Condes, sobre la base de los hechos que se relatan a continuación.

Que don Carlos Catilao Parada, el día 20 de febrero del 2012, adquirió una lavadora Whirlpool, modelo WM 8010SSG, en la tienda Paris S.A. ubicada en avenida Américo Vespucio W 1501, de esta comuna, y que el producto comprado tenía además de la garantía legal, una garantía voluntaria por un año otorgada por el proveedor, y un seguro por el plazo de 3 años, tal como consta en la boleta W174859217 que acompaña a fojas 16.

Que con fecha 12 de marzo de 2012, la lavadora presentó fallas ya que se producía un ruido extraño en el proceso de lavado, por lo que el servicio técnico autorizado de la marca, concurrió al domicilio del consumidor para proceder a la revisión y pertinente arreglo del producto, ajustándose la correa de distribución del mismo, tal como consta en la orden de arreglo W 0138397, que acompaña a fojas 22, emitida por dicho servicio técnico.

Que sin embargo y con posterioridad a esa reparación, la lavadora continuó presentado fallas, toda vez que continuó el sonido extraño mientras efectuaba los lavados pero además, con olor a goma quemada, y por esa razón el consumidor llamó por segunda vez al servicio técnico, quienes le señalaron que el problema se debía al funcionamiento propio de los engranajes de la máquina, frente a lo cual, el consumidor don Carlos Catilao Parada, se negó a esta segunda reparación y solicitó a la empresa proveedora París S.A. que se anulara la venta, acción que no fue aceptada por la denunciada.

Que con estos antecedentes, el consumidor concurrió al SERNAC, donde estampó un reclamo el día 16 de mayo de 2012, el cual quedó registrado bajo el W 6114580, según el documento que acompaña a fojas 23. Que frente a ese reclamo la empresa denunciada París S.A., respondió que no era posible acceder a la solicitud del consumidor, pues se debía cambiar un repuesto de la máquina para su reparación, cosa que no fue aceptada por éste.

Agrega el Servicio, que está comprometido en este caso el interés de los consumidores, y que este tipo de situaciones a su juicio no puede permitirse en empresas de este rubro, por ello decidió formular la presente denuncia, debido a la falta del deber de profesionalidad de la empresa proveedora, afectando de paso, al propio mercado del comercio y al interés de los consumidores. A fojas 25 consta haberse notificado la denuncia a la denunciada CENCOSUDRETAILS.A..

SEGUNDO: A fojas 87 y 88, se celebró el comparendo de contestación y prueba, donde la denunciada contestó mediante escrito acompañado a fojas 85 y 86, señalando que Censud Retail S.A., no ha incurrido en infracción a la ley W 19.496. Que en efecto, agrega que el señor Catilao Parada adquirió una lavadora Whirlpool, modelo WM 8010SSG, la que presentó fallas el día 12 de marzo de 2012, agregando que habría sido el propio cliente quien llamó por teléfono al servicio técnico de la marca, y que acudió personal a su domicilio a realizar la reparación de la lavadora.

Que señala la denunciante que la máquina tuvo un segundo desperfecto, y que al acudir personal a repararla, el cliente se negó a que se realizara la reparación, y exigió que se anulara la compra.

Expresa la denunciada que la primera falla era que se encontraba suelta la correa de distribución de la lavadora, y que la segunda falla fue en los engranajes de la máquina, por lo que es importante precisar que los engranajes de la lavadora se mueven por la correa de distribución, por tanto, su representada no ha tenido responsabilidad alguna en los hechos aludidos, ya que de la propia denuncia se desprende que la supuesta segunda falla se originó de la primera, vale decir, que la correa de distribución estaba suelta.

Añade que su representada es sólo distribuidora de las lavadoras Whirlpool, y es el propio representante de la marca en Chile quien impone los servicios técnicos autorizados por el fabricante, para la ejecución de éstos, sin que Cencosud Retail S.A. tenga relevancia alguna en relación a la selección de los servicios técnicos.

Añade la defensa que se desconoce en autos el motivo por el cual se originó el desperfecto, y que éste pudo haber sido provocado por una manipulación inadecuada de la máquina lavadora. Señala que por políticas de la empresa, al momento de comprar un electrodoméstico, éste se revisa junto al cliente al momento de la compra, a fin de evitar inconvenientes, y que esa práctica se efectuó con el señor Catilao Parada, y que al momento de la primera reparación también se revisó el producto por el técnico y el cliente, el cual aceptó conforme la reparación.

Continúa la defensa, expresando que le llama profundamente la atención, que el señor Catilao se haya limitado a solicitar la anulación de la venta, cuando siempre se le ofreció la reparación del producto, y que incluso el consumidor tomó contacto directamente con el representante de la marca, según las políticas de atención al cliente de Whirlpool en Chile, y que nunca tomó contacto con Cencosud Retail S.A.

Que en atención a lo expuesto, solicita el rechazo de la denuncia, por estimar que su representada no es responsable de infracción a la ley W 19.496, asimismo, rechaza la existencia de algún perjuicio y del supuesto incumplimiento de la obligación de servicio, por lo que, a su juicio, el Sernac denunciante deberá ser extremadamente cuidadoso, en cuanto a probar los hechos en que funda su acción infraccional.

TERCERO: Las partes están de acuerdo en que Carlos Catilao Parada compró la lavadora el día 20 de febrero del 2012, la que presentó fallas el día 12 de marzo del mismo año, consistente en un ruido extraño en el proceso de lavado, el que se advierte en el DVD acompañado por el Sernac a fojas 90, y que el servicio técnico autorizado de la marca, concurrió al domicilio del consumidor reparándola. Igualmente están de acuerdo en que luego de efectuado el segundo reclamo, el consumidor no quiso la reparación de la lavadora, si no que se anulara la venta, exigencia que no fue aceptada por la empresa proveedora.

Según los hechos expuestos por las partes, la primera falla de la lavadora ocurrió el día 12 de marzo de 2012, es decir, dentro del plazo de tres meses, a partir de la compra del producto que fue el 20 de febrero del mismo año, según la boleta que rola a fojas 16.

Que en consecuencia, la denunciada infringió el artículo 20, letra e), de la ley W 19.496, que establece que en los casos a que se refiere esa disposición, 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, *licuando 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 ej. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue a objeto del servicio técnico o, volviere a presentarse la misma, dentro de 105 plazos a que se refiere el artículo siguiente.* "

Que en la especie, se da precisamente la situación descrita en la disposición legal antes citada, por cuanto la segunda falla del producto tuvo relación con la correa de distribución, objeto del reclamo en la primera oportunidad.

La defensa de la denunciada, se basa en el hecho de que el denunciante no puede solicitar la anulación de la venta de la lavadora, por cuanto siempre se le ofreció la reparación del producto, y que el usuario tomó contacto directamente con el representante de la marca, según las políticas de atención al cliente de la firma Whirlpool en Chile, y nunca con su representada Cencosud Retail S.A.

Que en cuanto a la defensa relativa a las políticas de atención al cliente de ~~firma~~ Whirlpool en Chile, en el sentido que nunca el consumidor se contactó con ~~su~~ representada, y que es la precitada firma quien realiza directamente las reparaciones técnicas y no Cencosud, a juicio del Tribunal no se ajusta a la Ley del Consumidor, pues no se condice con lo que dispone el artículo 21 de la ley W 19.496, que establece 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." Por tal razón, procede rechazar la defensa, y consecuentemente dictar sentencia condenatoria, por cuanto la vendedora de la máquina lavadora fue la empresa Cencosud Retail S.A., la cual infringió el artículo 20 letra e), de la ley W 19.496.

Que teniendo presente lo expuesto, y lo dispuesto en las leyes 18.287, 15.231 Y 19.496, se declara:

Que se acoge la denuncia de autos presentada por el SERNAC, y en consecuencia se condena a la proveedora Cencosud Retail S.A., representada por don Ricardo González Novoa, a pagar una multa equivalente en pesos, ascendente a 20 unidades tributarias mensuales, por la infracción señalada en el considerando tercero, con costas.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, se le despachará orden de reclusión por 15 noches, por vía de sustitución y apremio.

Rol 26.635-AA

ANOTESE, DEJESE COPIA, NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA, y DESECUMPLIMIENTO POR EL SEÑOR SECRETARIO DEL TRIBUNAL A LO ORDENADO EN EL ART. 215 DE LA LEY DEL CONSUMIDOR.

Notifíquese a la empresa CENCOSUD por medio de su apoderado, el habilitado de derecho don Sebastián Morando Herrera, con domicilio en calle Moneda W 920, oficina 508, Santiago (fojas 84).

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSE CORREA GON ALEZ

AUTORIZA EL SECRETARIO ABOGADO DON JUAN SAAVEDRA GORRIATEGUY