Causa Rol N°422.092.

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR
Cáceres N° 5 - A
RANCAGUA - CHILE

Rancagua, treinta de marzo de dos mil doce.

Vistos:

, fl ~1DeT 2013

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional y demanda civil interpuestas por Isabel Margarita Echeverría Richard, administradora educacional, representada por Alicia Forttes Lobos, ambas domiciliadas en O'Caroll 675, oficina N°2, Rancagua, en contra de S.A.LC. Falabella S.A., representada por Marcial Bilbao Oyaneder, ambos domiciliados en Sargento Cuevas N°405, Rancagua, y que funda en que en julio de 2010 compró una estufa, la que presentó una falla eléctrica de fábrica, por lo que fue cambiada conforme a su garantía por otra nueva el 1 de junio de 2011. Agrega que se llevó la estufa nueva a su domicilio de entonces, ubicado en Edificio Nevado de Flores, departamento 402, calle Hermano Claudio N°571, funcionando normalmente hasta el 16 de julio de 2011, día en el cual se encontraba junto a su marido y sus dos hijos, cuando comenzó a sentirse mal al igual que éste, por lo que salió del departamento junto a su hijo, quedando en él su hija embarazada. Sostiene que al volver pasados unos 30 minutos se encontraron a su hija saliendo del departamento porque estaba lleno de humo negro, y la estufa estaba humeando, por lo que la sacó rápidamente hacia el balcón, quedando el departamento llenó de hollín. Agrega que el conserje del edificio llamó a Carabineros quienes constataron lo ocurrido diciendo que no podían dormir ahí por el monóxido de carbono. Sostiene que al concurrir donde el proveedor éste envió personal a constatar los daños y sacar fotografías del lugar, evacuando un informe a Toyotomi Santiago, pero hasta hoy ni esta empresa ni el proveedor han respondido por este evento, encontrándose ella y su familia sin poder ocupar su departamento, ya que todos los muebles y enseres del departamento se encuentran manchados producto del h Agrega además que ha tenido un gran daño emocional y moral pro ucto de estos hechos, ya que le han significado perder la armonía y tra: quilidad de su familia, al tener que

hacer abandono de su hogar, la situación de peligro vivida y ver todos sus muebles y enseres destruidos. El descargo del proveedor habría sido que se le había agregado algún aditivo a la parafina lo cual niega. Afirma que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 3° letras d) y e), 20 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se aplique el máximo de la multa legal. En su demanda, sostiene que los hechos antes descritos le han ocasionado perjuicios, que avalúa en $3.471.230 por daño emergente, representado por los daños producidos en los muebles que detalla y que guarnecen su inmueble, los que producto del humo .y hollín resultaron completamente dañados y deben ser reparados, limpiados y/o repuestos; $2.800.000 por daño emergente, por concepto de reposición de papel mural, pintura de techos y puertas y reposición de alfombras de todo el departamento, trabajos que se encuentra obligada a realizar por ser arrendataria; $200.000 por daño emergente, representado por el costo del arriendo que debió contratar por hacer abandono del departamento que sufrió daños, a razón de $100.000 mensuales, más todas las rentas que se devenguen durante el juicio; y $5.000.000 por daño moral, representado por el hecho de tener que hacer abandono de su hogar, con los trastornos que conlleva, además de la depresión cuyo tratamiento retrocedió producto de estos hechos, teniendo mal dormir, crisis de pánico y terror a estar sola o con calefacción, todo más reajustes, intereses y costas.

A fojas 48 se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, al cual compareció sólo la parte denunciante y demandante, la cual rindió prueba documental y testimonial.

A fojas 76 se decretó "Autos para fallo".

Considerando:

En cuanto a la solicitud de la demandante de hacer efectivo apremio legal.

Primero: Que la demandante solicitó a fojas 53 la exhibición de documentos por la demandada, consistente en el informe y avaluación de los daños que habría sufrido, y que habrían realizado técnicos en visitas efectuadas a su domicilio. Atendido que como consta a fojas 74 la demandada no dio cump 1 'ento a tal diligencia, la actora solicitó se hiciera efectivo el apremio legal conforme a lo dispuesto en el artículo 349 del Código de Procedimiento Civ ,en el cual funda su solicitud a fojas 55.

Segundo: Que para hacer efectivo el apremio contemplado en la norma precitada, resulta necesario que se acreditara por la solicitante que la documentación que pedía exhibir existiera en poder de la contraria. No obstante, revisando los antecedentes y pruebas presentados, no existe ningún antecedente o mención de que se haya elaborado tal informe. Los testigos presentados por la demandante no lo mencionan, ni resulta suficiente para tal acreditación el "Formulario de garantía" acompañado a fojas 29, que tampoco hace referencia a ello y contiene anotaciones a mano que no queda claro quién las realizó. Por estas consideraciones, no se hará efectivo el apremio contemplado en la norma indicada, rechazando la solicitud de la demandante.

En cuanto a lo Contravencional:

Tercero: Que esta Causa tiene por objeto determinar si el proveedor S.A.LC. Falabella incurrió en las infracciones a la Ley N°19.496 que le imputa la denunciante y demandante, en la venta de una estufa marca Toyotomi, la cual habría presentado graves fallas, causando daños por emanaciones de humo en el departamento que ella habitaba y a sus enseres y ropas .

Cuarto: Que no habiendo comparecido el proveedor denunciado y demandado al comparendo de conciliación, contestación y prueba, relevante resulta que en consecuencia no ha dado su versión de los hechos ni rendido pruebas que desvirtúen las afirmaciones contenidas en la denuncia.

Quinto: Que la prueba aportada por la denunciante en lo relevante consistió en el documento que rola a fojas 32, y que da cuenta del cambio de una estufa Toyotomi ellO de junio de 2011, de acuerdo con boleta de compra N°12191, de 18 de mayo de 2010, con un valor de $169.990. Este cambio resulta además ratificado con la declaración de los testigos Pablo Sebastián Alvear Arratia y Jorge Enrique Parragué Moraga, el primero cuando declara que la estufa de la cual habría emanado humo era nueva, ya que llevaba un mes de uso, debido a que ya se había presentado una falla en una anterior estufa; y el segundo al declarar que la adquisición de la estufa fue un mes antes del e del 16 de julio de 20 11, Y que fue una reposición de una estufa anterior e esas mismas características que falló.

".

Sexto: Que en cuanto a si la estufa adquirida por la denunciante y demandante presentó las fallas que sostiene, resultan suficientes para acreditar tal hecho las declaraciones de los testigos presentados por su parte, los ya nombrados Pablo Sebastián Alvear Arratia y Jorge Enrique Parragué Moraga, además de Claudia Andrea Arán Tapia, cuyas declaraciones resultan contestes en cuanto a que una estufa adquirida por la denunciante falló, emanando una nube de humo por todo su departamento, afectando y dañando los muebles y demás enseres, a consecuencia de lo cual tuvo que dejar ese departamento y mudarse al domicilio de su hija.

Séptimo: Que las precitadas declaraciones testimoniales resultan corroboradas con las fotografias autorizadas ante notario que rolan de fojas 14 a 27, con su respectivo atestado de 27 de julio de 2011 Y que rola a fojas 28 que muestran el estado de la estufa y el hollín en diversos muebles, ropas y dependencias, y por las copias del libro de conserjería que rolan a fojas 12 y 13, en que se dejó constancia de los hechos señalados en la denuncia y que Carabineros concurrió al departamento afectado tomando conocimiento de lo ocurrido, todos documentos no objetados de contrario.

Octavo: Que la prueba precedentemente detallada, analizada conforme a las normas legales pertinentes y de acuerdo con las reglas de la sana crítica, permite arribar a la conclusión de que efectivamente la denunciante Isabel Margarita Echeverría Richard adquirió una estufa marca Toyotomi en el local del proveedor Falabella, en mayo de 2010, la que posteriormente el 1º de junio de 2011 fue cambiada por otra estufa de igual marca, nuevo aparato que el 16 de julio de 2011 presentó fallas, emanando gran cantidad de humo y hollín que cubrió muebles, ropas y dependencias del departamento que habitaba, a consecuencia de lo cual hubo de mudarse al domicilio de su hija.

Noveno: Que sobre la base de las consideraciones precedentes y no habiéndose apersonado el proveedor denunciado a formular sus descargos ni a rendir prueba en co cabe presumir en consecuencia que la estufa adquirida por la consumi ora presentaba fallas que no la hacian apta para un uso seguro, no ob tante ser producto del cambio de un producto similar adquirido ant riormente, y al producirse estas deficiencias al momento de ser usa a, se puso en riesgo la salud tanto de

la denunciante como de su familia, además de causar daños a su vivienda, sus muebles y demás enseres. Por estas consideraciones, no cabe sino concluir que el proveedor infringió el artículo 23 de la Ley N° 19.496, en relación con lo dispuesto en la letra c) del artículo 20 de la misma ley, razón por la cual será condenado al pago de una multa cuyo monto se señalará en lo resolutivo.

En cuanto a lo Civil:

Décimo: Que concluyéndose que el proveedor denunciado tiene responsabilidad infraccional, será procedente acoger las pretensiones civiles interpuestas en su contra, en la medida que la demandante haya acreditado haber sufrido los perjuicios que reclama y que éstos sean consecuencia de las infracciones por las que se condenará al proveedor.

Undécimo: Que la demandante solicita en primer término la suma de $3.4 71.230, por los daños producidos en los muebles de su departamento, que detalla en su libelo, y que afirma deben ser reparados, limpiados y/o repuestos. En cuanto a los daños, como se ha concluido en las consideraciones precedentes, no cabe duda que éstos se produjeron, tal como dan cuenta de ello las fotografias, el atestado notarial y las declaraciones testimoniales. Ahora bien, en cuanto a su avaluación, la actora presentó como prueba un presupuesto extendido el 23 de agosto de 2011 por Humberto Serey, detallando los muebles y su valor "cuyos tapices y rellenos son irrecuperables por el olor", además de lavado, encerado, barniz, tapicería, restauración de oleos y confección de cortinas, que con impuesto incluido da el valor solicitado.

Duodécimo: Que confrontando dicho presupuesto con las fotografias y el atestado notarial, puede concluirse que el daño producido en los muebles y demás enseres existentes en el departamento de la demandante, no consiste en quemaduras que los hagan irrecuperables, sino que en estar impregnados de hollín, suciedad producto de la mala combustión de la estufa y presumiblemente mal olor, que para este sentenciador, prudencialmente, no los hacen irrecuperables como se señala en el documento, sino que posibles de asear y limpiar, razón por la que el monto solicitado como indemnización aparece como excesivo, por lo que se rebajará el monto solicitado, conce do por este concepto la suma de **$500.000.- (Quinientos mil pesos).**

Decimotercero: Que la demandante solicita también como indemnización de daño emergente la suma de $2.800.000 por reposición de papel mural, pintura de techos y puertas y reposición de alfombras. En cuanto a esta petición y considerando que salvo las fotografías notariales allegadas a estos autos, no existe otra prueba que permita hacer. una estimación de este daño, no puede estimarse acreditado que la demandante haya de efectuar la reposición y pintura que señala, sino que aparece como bastante un adecuado aseo y lavado de esos enseres, por lo se rebajará también el monto a conceder por este concepto, igualmente a la suma de **$500.000 (Quinientos mil pesos),** que se considera suficiente para reparar el daño ocasionado, atendida la extensión de éste según puede apreciarse en las mencionadas fotografías.

Decimocuarto: Que la demandante solicita, también a titulo de daño emergente, $200.000 equivalente a dos meses de renta por el departamento al cual tuvo que mudarse producto de que el suyo quedó inhabitable, más las rentas que se devenguen durante este juicio. En cuanto a este daño, el hecho de que la demandante haya debido dejar su departamento producto de los daños ocasionados por la mala combustión de la estufa se encuentra acreditado con las declaraciones de los testigos presentados por su parte, quienes en forma conteste ratifican este hecho. En cuanto a si el monto de la renta del departamento al cual tuvo que mudarse asciende a $100.000 mensuales, el testigo Pablo Sebastián Alvear Arratia declara que tal hecho es efectivo, ya que la demandante es su suegra y paga por vivir con él, lo que es ratificado por los otros dos testigos, declaraciones que para este sentenciador constituyen base suficiente para presumir el hecho del arrendamiento y el monto de la renta. Concluyéndose que la mala combustión de la estufa ocasionó daños en el departamento que habita la demandante, y que producto de tales daños la demandante tuvo que mudarse de domicilio, se accederá a esta petición, concediendo la suma de **$200.000.- (Doscientos mil pesos)** solicitada por la demandante, más **$100.000.- (Cien mil pesos)** mensuales por las rentas de arrendamiento que se devenguen desde la fecha de interposición de esta de anda hasta la fecha en que se efectúe el pago de las sumas concedidas en e

Decimoquinto: Que finalmente a demandante solicita también la indemnización del daño moral, repr sentado por el hecho de que producto

de los daños tuvo que abandonar el hogar común junto a su familia, lo que además le ocasionó agravar una depresión que estaba siendo tratada, sumado a mal dormir, crisis de pánico y terror a estar sola.

Decimosexto: Que para acreditar este daño, la demandante acompañó un certificado extendido por la Dra. Catherine Fieldhouse Alarcón, psiquiatra, el 16 de agosto de 2011, en el cual informa que Isabel,Echeverría Richard se encuentra en tratamiento por episodio de depresión mayor, de la cual tenía buena evolución pero presenta recaída tras evento en su casa por incendio que le ha significado dejar su casa, documento que rola a fojas 35; y certificado extendido por Amalia Pavez Aránguiz, sicóloga el 16 de agosto de 2011, quien certifica que la demandante está siendo atendida por un cuadro depresivo, encontrándose con apoyo psicoterapéutico permanente, que rola a fojas 36.

Decimoséptimo: Que analizando los precitado s certificados, en conjunto con las declaraciones de los testigos presentados por la demandante, que ratifican que producto de los hechos que motivan esta Causa, principalmente el tener que haber hecho abandono de su departamento, la depresión que ella ya sufría resultó agravada, además de padecer angustia, lleva a concluir que efectivamente la situación vivida le debe haber ocasionado una grave alteración en su ánimo, además del temor que debe haber tenido por la posibilidad de sufrir un mal mayor, no sólo ella, sino que el resto de su familia que se encontraba al momento de acaecer el hecho, sentimientos que es de presumir se extendieron en el tiempo, por lo que el daño moral resulta claramente acreditado, siendo procedente acoger su indemnización, por un monto que este Tribunal avalúa prudencialmente en la suma de **$1.000.000.- (Un millón de pesos).**

Decimoctavo: Que en cuanto a los reajustes e intereses solicitados, este Tribunal estima procedente concederlos, pero sólo desde que este fallo ejecutoriado, y corresponderán respecto a los primeros de acuerdo con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, y en cuanto a los segundos serán los corrientes para operaciones reajustables.

y visto además, lo dispuesto en los artículos 1°,2°,3°, 12,23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley N°19.496; 10, 14, 17 Y demás pertinentes de la Ley N°18.287;

Se declara:

a) Que no ha lugar a hacer efectivo el apercibimiento dispuesto en el artículo 349 del Código de Procedimiento, solicitada por la demandante a fojas 74,

b) Que se condena al proveedor denunciado **S.A.LC. Falabella S.A.,** actualmente **Falabella Retail S.A.,** representada en autos por **Marcial Bilbao Oyaneder,** por infracción al artículo 23 de la Ley N°19.496 en relación con la letra c) del artículo 20 de la misma Ley, al pago de una multa de **25 (Veinticinco)** Unidades Tributarias Mensuales, valor vigente a la fecha en que se efectúe el pago;

c) Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesto en el primer otrosí del escrito de fojas 1 por **Isabel Margarita EcheverrÍa Richard** en contra del proveedor **S.A.I.C. Falabella S.A.,** actualmente **Falabella Retail S.A.,** representada en autos por **Marcial Bilbao Oyaneder,** sólo en cuanto éste deberá pagarle a la actora las siguientes sumas: **1) $1.000.000.- (Un millón de pesos)** por daño emergente; **2) $200.000.- (Doscientos mil pesos), más $100.000.- (Cien mil pesos)** mensuales desde la fecha de interposición de la demanda hasta la fecha en que se efectúe el pago, por concepto de rentas de arrendamiento; y) **3) $1.000.000.- (Un millón de pesos)** por daño moral.

d) Que las precitadas cifras devengarán reajustes e intereses en la forma dispuesta en el considerando decimoctavo;

e) Que no se condena en costas al proveedor demandado por no ser completamente vencido;

f) Si el condenado no pagare la multa dentro del término legal sufrirá, por vía de sustitución y apremio la reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, sin exceder de quinto noches.

Notifiquese, cúmplase y oportunamente, archívese.

Sentencia dictada por **Ramiro Galaz Garay,** Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza el Secretario Abogado Armando Bastías Parraguez.