

Causa Rol N°438.477.

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

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

Rancagua, veintisiete de diciembre de dos mil doce.

f11" OCT 2013

Vistos:

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas por Víctor Alex Zúñiga Catalán, obrero en construcción, domiciliado en Avenida Rancagua N°0124, Doñihue, en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales, representada por Rodrigo Menzel Díaz, ambos con domicilio en Independencia N°790, Rancagua, y que funda en que el 2 de Mayo de 2012 compró una estufa MFHK 560 Mademsa, más garantía por ella, la que presentó falla, expandía fuerte olor a parafina. El 10 de junio de 2012 llevó el producto a la tienda para un cambio y le dijeron que no podían realizarlo porque primero tenían que llevarlo al servicio técnico para ser evaluado. Agrega que el 7 de julio de 2012 le entregaron la estufa con el mismo problema y sin un accesorio (una pipeta), más unos abollones, por lo que nuevamente solicitó el cambio, pero no tuvo respuesta, diciéndosele que tenía que llevarla nuevamente al servicio técnico, porque reparado no podía ser cambiado. Sostiene que estos hechos configuran una infracción a los artículos 12, 20, 21 Y 23 de la Ley N°19.496, por lo que solicita se condene al proveedor al máximo de la multa legal, con costas. En su demanda sostiene que los hechos le han causado perjuicios, los que avalúa en \$363.280, por el valor de la estufa más la garantía. Además afirma que la estufa expelía olor a parafina y mientras estaba en el servicio técnico tuvieron que calentarse con un brasero, pasando un invierno helado, luego usaron un calefactor eléctrico subiendo mucho la cuenta. Además tuvo que pagar un flete y a una señora que viera a sus hijas mientras hacían los trámites por esta situación, lo que configura un daño moral por \$363.280, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 26 se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en el cual la parte denunciada y demandada contestó el libelo interpuesto en su contra, señalando que luego de la compra de la estufa, el demandante se dirigió a la tienda por una falla,

diagnosticándole en el servicio técnico que presentaba agua en el estanque, siendo de acuerdo con la ley un deterioro producto de un hecho imputable al consumidor. Agrega que luego de reparado el producto, no existe constancia de un nuevo reclamo por parte del demandante, por la nueva falla que alega en su demanda. Sostiene además, que los montos señalados por los perjuicios que reclama el demandante, son un tanto desproporcionados con la indemnización total, por lo que solicita se rechace la demanda, con costas.

Se rindió prueba documental por ambas y testimonial por el denunciante.

A fojas 29 se decretó "Autos para fallo".

Considerando:

En cuanto a lo Contravencional:

Primero: Que la denuncia se funda en supuestas infracciones a los artículos 12,20,21 y 23 de la Ley N°19.496, en que habría incurrido el proveedor denunciado en la venta de un estufa, la cual posteriormente a su compra habría presentado falla y llevada al servicio técnico, seguiría presentando el mismo desperfecto, además de presentar un abollón y faltarle un accesorio, problema que hasta ahora no ha sido resuelto, infracciones que el proveedor denunciado rechaza por cuanto sostiene que según el informe del servicio técnico la estufa se habría deteriorado por un hecho imputable al consumidor, esto es, por presentar agua en el estanque.

Segundo: Que la prueba rendida por el denunciante, en lo relevante, consistió en: **1)** Copia de boleta N°67801186 extendida por Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., el 2 de mayo de 2012, por la venta de una estufa MFHK 560, por la suma de \$339.990 y una garantía por L. Blanca Rep., por la suma de \$23.290, extendida a nombre del cliente Víctor Alex Zúñiga Catalán, que rola a fojas 7; **2)** Copia de individualización de garantía, de 2 de mayo de 2012, extendida a nombre del cliente Víctor Alex Zúñiga, por estufa MFHK 560, con detalle del procedimiento para hacer efectiva la garantía en caso de robo, que rola a fojas 8; **3)** Copia de despacho N°7546125, extendida por Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., a nombre de Víctor Zúñiga, por un Home LG, LCD, Estufa Mademsa y Home Phillips, con nota de recibido el 10 de junio. Hay firma de Víctor Zúñiga; m. OJP. rnb

Servicio Asistencia Integral, con fecha de solicitud el 22 de junio de 2012; nombre ABC din; reclamo de cliente: Estufa; Diagnóstico Técnico: Kerosene contaminado con agua, se limpia y seca estanque; fecha de entrega 29 de junio de 2012, que rola a fojas 10; **5)** Copia del reclamo efectuado por Angelina Villarroel López ante el Sernac el 25 de julio de 2012, que rola a fojas 11; **6)** Copia de respuesta dada por ABCdin el 7 de agosto del 2012 al Servicio Nacional del Consumidor, por el reclamo efectuado por Angelina Villarroel López, en que se indica que los artículos fueron reparados y que si presentan nuevas fallas se solicita ingresarlos nuevamente a evaluación técnica para determinarlas, que rola a fojas 12. Asimismo, rindió prueba testimonial consistente en la declaración de Hugo Germán Ortiz Ortiz y Esmeralda Mercedes Jiménez Jiménez.

Tercero: Que a su vez, el proveedor denunciado rindió prueba documental, consistente en: **1)** Datos de la orden de trabajo, emitido el 2 de mayo de 2012, cliente Víctor Alex Zúñiga, boleta 67801186; producto Estufa MFHK560, descripción física: buen estado; fallas: al encender sale humo y mal olor a parafina, provoca gases tóxicas y no cumple con temperatura adecuada; nueva, que rola a fojas 25.

Cuarto: Que analizando los antecedentes y pruebas rendidas, en conformidad a las normas legales pertinentes y de acuerdo con las reglas de la sana crítica, puede concluirse en primer término que está acreditado que el 2 de mayo de 2012 el denunciante Víctor Alex Zúñiga Catalán compró al proveedor denunciado Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. una estufa MFHK, en el precio anteriormente indicado, de 10 cual da cuenta la copia de la boleta, adquisición que por 10 demás no ha sido controvertida por el proveedor. Asimismo, puede darse por acreditado que dicho producto fue vendido con una garantía otorgada por el proveedor, 10 que éste tampoco ha discutido y puede deducirse de los documentos que rolan a fojas 8 y 25.

Quinto: Que en cuanto a si la estufa adquirida por el denunciante presentó las fallas que éste aduce, puede concluirse en primer término que efectivamente tal producto posterior a su compra debió ser llevado al servicio técnico para reparación, de 10 cual da cuenta el documento que rola a fojas 10, extendido por el Servicio de Asistencia Integral. En documento, acompañado por el actor y tal como sostiene el proveedo ~ denunciado, se indica que el kerosene se encuentra contaminado con agua y se limpió y secó el estanque.

Sexto: Que el artículo 21 de la Ley N°19.496, en su inciso primero, dispone que el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 (reposición, bonificación, reparación gratuita, devolución de la cantidad pagada o indemnización de perjuicios), 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. A su vez, el inciso noveno de la misma disposición establece que tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza. Finalmente, la letra e) del artículo 20 dispone que el consumidor podrá ejercer los derechos antes mencionados, 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) del mismo artículo, derecho que subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos legales.

Séptimo: Que en el caso de autos, como ya se ha concluido, está acreditado que la estufa adquirida por el denunciante presentó un desperfecto que ameritó que fuera llevado al servicio técnico del proveedor. Sin embargo, éste sostiene que la falla sería responsabilidad del consumidor por cuanto la estufa presentaba agua en el estanque. Esta circunstancia se encuentra mencionada en el informe de reparación que rola a fojas 10.

Octavo: Que no obstante, conforme a las disposiciones precedentemente transcritas, puede concluirse que ellas establecen como regla general el derecho de los consumidores de ejercer los derechos señalados y sólo excepcionalmente, en caso de que se acredite que el consu' fue el causante del daño del producto, el proveedor no deberá responder por él. De esta forma, corresponderá a este último acreditar la responsabilidad del consumidor para poder eximirse de responsabilidad.

Noveno: Que en el caso de autos, si bien en el informe del servicio técnico

mención no resulta suficiente para establecer la responsabilidad del consumidor, puesto que no se ha acreditado que haya sido éste quien a sabiendas haya causado ese problema, más aun si se considera que es un hecho conocido que en algunas abastecedoras de combustibles incurren en esas faltas, esto es mezclar combustible con agua. Además, en la carta respuesta del proveedor al Sernac, nada se menciona de tal circunstancia, señalando solamente que "los artículos fueron reparados". Por estas razones, no se considerará prueba suficiente para imputarle ese hecho al consumidor, debiendo aplicarse en consecuencia las reglas generales de responsabilidad del proveedor.

Décimo: Que el consumidor sostiene que la estufa que adquirió, una vez reparada por el servicio técnico, siguió presentando el mismo problema, esto es y según su denuncia, un fuerte olor a parafina, además de faltarle una pipeta y presentar unos abollones. Para acreditar estas circunstancias, relevantes resultan las declaraciones de sus testigos, quienes en forma conteste manifestaron que una vez que la estufa fue enviada a reparar siguió, dice uno "con el mismo problema" y la otra testigo manifestó que "seguía con el mismo olor a parafina". Declararon constarles 10 anterior por haber ido a la casa del denunciante cuando la estufa estaba encendida. Incluso el testigo Víctor Ortiz manifestó su parecer de que la estufa había sido llevada al servicio técnico y no se le hizo nada.

Undécimo: Que las declaraciones de los testigos precedentemente expuestas, unidas a la prueba documental analizada en los considerando s anteriores, constituyen suficiente prueba para formar la convicción de este sentenciador de que la estufa adquirida por el denunciante efectivamente fue llevada al servicio de reparación, pero siguió con el problema de expeler fuerte a olor a parafina, lo que obviamente la hace inapta para su uso. Persistiendo el desperfecto en el producto que motivó al consumidor a hacer uso de la garantía, recurriendo al servicio técnico, sin que se solucionara el problema, puede concluirse que el proveedor no actuó con la debida diligencia en la prestación del servicio de reparación a que estaba obligado, tanto por mandato legal como por la garantía convencional, negligencia que claramente le ocasionó al denunciante un menoscabo, lo que constituye una infracción al artículo 23 de la Ley N°19.496 Y hace aplicable el artículo 21 en relación con el artículo 20 de la misma ley,

[Handwritten signature]
 F. TORRES
 D. V. M.

razón por la cual será condenado al pago de una multa cuyo monto se señalará en lo resolutivo.

Duodécimo: Que no obstante la conclusión precedente, no hay pruebas de que las afirmaciones del denunciante en cuanto a que la estufa le faltaba una pieza y presentaba abollones sean efectivas, razón por la cual no serán consideradas.

En cuanto a lo Civil:

Decimotercero: Que concluyéndose que el proveedor tiene responsabilidad infraccional, será procedente acoger las pretensiones civiles interpuestas en su contra, en la medida que el demandante haya acreditado haber sufrido los perjuicios que reclama y que ellos son consecuencia de la infracción por la cual será condenado el demandado.

Decimocuarto: Que el demandante solicita en primer término la suma de \$339.990, correspondiente al valor de la estufa y \$23.290 por el valor de la garantía 1. blanca. Habiéndose establecido que el producto adquirido por el demandante, una vez prestado el servicio de reparación, siguió presentando el mismo desperfecto, tal circunstancia claramente lo hace inapto para el uso, más si se considera, como declaran los testigos, que la falla consiste en expeler un fuerte olor a parafina, constituyendo un riesgo para la salud del consumidor y de los niños que según los testigos viven en su casa, lo que hace procedente aplicar lo dispuesto en el primer inciso del artículo 20 de la Ley N°19.496, por lo que se concederá al demandante el derecho a la devolución de la cantidad pagada por la estufa y por su garantía, esta última por cuanto no sirvió para el fin para el cual es de presumir fue contratada, valores que constan en las copias de boleta de compra y de comprobante de venta, que rolan a fojas 7 y que no han sido objetadas de contrario.

Decimoquinto: Que asimismo el demandante solicita la indemnización del daño moral, por cuanto tiene dos niñas, la estufa expandía mucho olor a parafina y mientras estuvo en el servicio técnico tuvieron que calentarse con un brasero y luego con calefactor eléctrico lo cual hizo que subiera mucha la cuenta de electricidad, además de pagarle a alguien mientras su pareja hacía los trámites por este problema.

Decimosexto: Que como prueba de este daño moral, se considerará las declaraciones de los testigos presentados por el demandante, quienes como ya se ha indicado manifestaron constarles el fuerte olor a parafina.

podían estar mucho tiempo allado del aparato. Esta situación puede hacer presumir las molestias y frustraciones que se le originaron al demandante y a su familia, al no poder disfrutar de un aparato adquirido a un alto costo y es de suponer para obtener una buena calefacción en el invierno, 10 cual constituye un menoscabo derivado de la negligencia del proveedor, que debe serle reparado y que este Tribunal avalúa en la suma de ciento cincuenta mil pesos.- (\$150.000).- /

Decimoséptimo: Que no se otorgará valor probatorio a los documentos que rolan a fojas 23 y 24, por aparecer otorgados a nombre de terceros ajenos al juicio y no haberse acreditado las circunstancias que en relación con ellos el demandante menciona en su demanda.

Decimoctavo: Que en cuanto a los reajustes e intereses solicitados en la demanda, serán concedidos, los primeros en conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N°19.496 Y los segundos sólo una vez que este fallo esté ejecutoriado, siendo los corrientes para operaciones reajustables.

y visto además, 10 dispuesto en los artículos 1°,2°,3°,20,21, 23,24,27,50 Y demás pertinentes de la Ley N°19.496; 1°, 14, 17 Y demás pertinentes de la Ley N°18.287,

Se declara:

a) Que se condena al proveedor **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.**, representada en autos por **Andrés Cood Vergara**, por infracción al artículo 23 de la Ley N°19.496, al pago de una multa de **Tres (3) Unidades Tributarias Mensuales**, valor vigente a la fecha en que se efectúe el pago;

b) Que se acoge la demanda civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 1 por **Víctor Alex Zúñiga Catalán** en contra de proveedor **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.**, representada en autos por **Andrés Cood Vergara**, en cuanto éste deberá pagarle al demandante la suma de **\$363.280.- (Trescientos sesenta y tres mil doscientos ochenta pesos)**, a título de daño emergente; y **\$150.000.- (Ciento cincuenta mil pesos)**, a título de daño moral; más los reajustes e intereses señalados en el considerando decimoctavo de este fallo, con costas;

c) 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 quince noches.

Notifíquese, cúmplase y oportunamente, archívese.



**Sentencia dictada por don Ramiro Galaz Garay, Juez del
Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza el Secretario
Abogado don Annando Basti \ Parraguez.**



COPIA DEL ORIGINAL
A LA VISTA
10 Del Z 13

