

SANTIAGO, doce de mayo de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que a fojas 30 a 41 don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN abogado en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2°, comuna de Santiago, interpuso denuncia en contra de COMERCIALIZADORA S.A. representada legalmente por don Ricardo Brender Zwich, ambos domiciliados en calle Moneda 970, Piso 4°, comuna de Santiago. Señala, en breve, que el Servicio Nacional del Consumidor en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detecta que la empresa denunciada ha infringido disposiciones de la ley en comento.

Manifiestan que han tomado conocimiento de los hechos motivo de la denuncia a partir de reclamo efectuado por doña María Angélica Martínez Ugalde con fecha 14 de mayo de 2013, en el que se señala, resumidamente, que el 25 de octubre de 2011, la Sra. Martínez adquirió un refrigerador nuevo, sin uso, marca FENSA, modelo 3785640010, por el que pagó \$249.900. Dicho producto contaba con la garantía legal establecida en la ley 19.496 y, además, con un Servicio de Asistencia Técnica Integral otorgado por el fabricante del producto con vigencia de 1 año. Una vez que éste venciera, podía ejercerse el derecho a la garantía extendida contratada por el consumidor, la cual se encuentra vigente hasta el 25 de octubre de 2015. Sigue el reclamo de la consumidora, señalando que aproximadamente a los 6 meses de adquirido el producto, éste comenzó a fallar, puesto que no mantenía la refrigeración de los alimentos en su interior a la temperatura adecuada, función primordial del mismo. Por ello, con fecha 18 de mayo de 2012 la consumidora solicitó hacer efectiva la garantía otorgada por el Fabricante, a través del servicio de asistencia integral, como corresponde según los plazos en que el refrigerador falló. Luego, el 26 de octubre de 2012, ya vencida la garantía del fabricante y dentro de la garantía extendida otorgada por el proveedor, el producto presentó nuevamente las mismas fallas por las cuales había sido requerida anteriormente la asistencia, por lo que la Sra. Martínez tuvo que hacer la solicitud correspondiente para que se realizara la reparación adecuada. Meses después, y pese a haberse efectuado arreglos dos veces para reparar el problema, con fecha 29 de enero de 2013 se solicita volver a realizar la reparación del producto, conforme la garantía extendida, la que dentro de sus términos y condiciones incluye un programa de reparaciones y reemplazos para el caso en que el producto presente fallas mecánicas, eléctricas, electrónicas y operacionales. En virtud de lo anterior, el Servicio Técnico realizó reparación del producto dañado, cambiando el timer y el calefactor, luego de lo cual el producto quedó

en condiciones funcionales. Pese a ello, el 08 de marzo de 2013, el refrigerador volvió a presentar las mismas fallas, por lo que se volvió a solicitar reparación al servicio técnico, en cuya oportunidad se realizó cambio de motocompresor. Finalmente, como el refrigerador continuó presentando las fallas causadas por las mismas deficiencias de las sucesivas reparaciones anteriores, con fecha 26 de abril de 2013 se volvió a requerir al Servicio Técnico haciendo efectivos los términos de la garantía extendida, sin embargo, en dicha oportunidad se resolvió por parte del proveedor, que el refrigerador no presentaba ningún problema.

En virtud de lo denunciado, señala Sernac que resulta del todo evidente que el producto presenta una falla que impide el correcto funcionamiento del mismo, al no refrigerar los alimentos a la temperatura adecuada, por lo que, a juicio del Servicio, no se estarían respetando las condiciones y términos contratados con el proveedor, al realizar sucesivas reparaciones a un producto que evidentemente no puede cumplir con su objetivo central, siendo sus fallas irreparables con la asistencia de Servicio Técnico y que, por lo tanto, amerita su reemplazo por uno nuevo o la reparación al consumidor por el incumplimiento a la obligación contraída por el proveedor en los términos de la garantía extendida. Así, por un lado el proveedor no cumpliría con otorgar un servicio técnico de calidad, que solucione verdaderamente el problema propuesto y por otro, no se ciñe a los términos de su garantía al no dar una solución concreta al problema la cual, después de tantas reparaciones, claramente sólo se podría lograr con el cambio del producto.

Por ello, aduce Sernac, la Sra. Martínez concurre a dependencias de dicho servicio, estampando su reclamo, al cual se dio respuesta por el proveedor, señalando que efectivamente la consumidora solicitó diferentes atenciones al Servicio Técnico y que la última solicitada fue con fecha 26 de abril de 2013, ante lo cual se señala que "el *informe técnico de nuestro servicio indica: artefacto sin problema de funcionamiento, por petición de cliente artefacto debió ser retirado a taller*" y que "*Producto fue entregado el 20/05 sin que haya presentado algún desperfecto*". Señalan que informe técnico externo realizado por Javier Figueroa Flores, Técnico Armada de Chile, con fecha 28 de junio señala que "*el refrigerador sólo enfría o refrigera en su parte superior*", esto debido, probablemente, a una "*baja carga de gas refrigerante, térmicos ubicados en el sector congelador defectuoso o termostato ubicado en parte inferior (mantenedor), no operativo*", lo que no haría más que confirmar la tesis del servicio y certificar que el producto en cuestión efectivamente presenta fallas que lo hacen inútil para su uso y que no son imputables al uso que le ha dado la consumidora afectada.

Finalmente, aluden que Sernac decide formular la denuncia debido a la falta de deber de profesionalismo de la empresa en la prestación de sus servicios, ya que no es admisible

que un mismo producto sea ingresado al servicio técnico por la misma falla en distintas oportunidades sin que se obtenga respuesta satisfactoria al consumidor y que de esta forma se afectan los derechos de los consumidores quienes, confiados en la diligencia y responsabilidad del proveedor, adquieren y gozan de sus productos.

En cuanto a los fundamentos de derecho, cita el artículo 50° A, inciso 1° de la ley 19.496 el que señala que *"Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor..."*, el artículo 12 del mismo cuerpo legal, que dispone 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..."* y el artículo 23 de la norma aludida, que dice que *"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."*

Por todo lo anterior, estima que existen infracciones por cuanto no se ha cumplido con la garantía extendida, debido a la desidia que muestra el proveedor frente a la falla de uno de los productos vendidos por su parte y que cuenta con dicha garantía, que en ningún caso la conducta puede ser estimada como diligente, esto tomando en consideración el deber de profesionalismo que le cabe a la denunciada. Asimismo, estima la denunciante que se ha infringido el deber de profesionalidad por parte del proveedor, al no entregar un bien de la calidad adecuada, apto para cumplir el propósito natural al cual se destine ese bien. También, a juicio de Sernac, se encontraría infringido el principio de responsabilidad, puesto que debe existir un respaldo por parte de la empresa, en caso de falla, ello en función de que el producto adquirido cumpla sus fines. Solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas y se aplique una multa de 50 UTM por cada una.

II.- Que, a fojas 51, doña MARÍA ANGÉLICA MARTÍNEZ UGALDE, dueña de casa, con domicilio en calle Volcán Callaquen N° 0560, comuna de Quilicura, Santiago, se hace parte en la denuncia efectuada por Sernac y entabla demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIALIZADORA S.A. por los mismos hechos e infracciones denunciadas en autos, mediante la que solicita de condene a la empresa al pago de la cantidad de \$355.000 por concepto de daño emergente y \$150.000 por daño moral.

III.- Que, a fojas 85 con fecha 24 de abril de 2014, se celebró audiencia de contestación, conciliación y prueba a la que asistió el Servicio Nacional del Consumidor a través de su apoderada, doña María Ángel Villa-Real Cousiño, la demandante de autos,

doña María Angélica Martínez Ugalde por sí, y la denunciada y demandada, Comercializadora S.A. representada por su abogado, don Tomás Madrid Sepúlveda.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

La parte denunciante de Sernac ratifica la denuncia en todas sus partes y solicita se aplique el máximo de las multas, con costas.

La parte demandante civil de doña María Angélica Martínez Ugalde ratifica en todas sus partes su demanda.

La parte denunciada y demandada de Comercializadora S.A. contesta demanda por escrito acompañado a fojas 64 y siguientes, en el que señala, resumidamente, que los hechos denunciados y lo señalado por Sernac en su denuncia, no tiene mayor asidero respecto a los hechos, ni respecto al derecho. Por ello solicita se desestime la denuncia, toda vez que el actuar de la empresa siempre se ha ajustado a la normativa vigente, referente a la defensa de los derechos de los consumidores. Señala que, a mayor abundamiento, la denunciada ha prestado el servicio de garantía extendida a cabalidad, sin que se le pueda imputar a ésta infracción alguna a la Ley de Protección al Consumidor.

Alude que, la consumidora adquirió con fecha 25 de octubre de 2011 el refrigerador, que, según lo señala el propio Sernac, al transcurrir más de seis meses de adquirido el producto, éste comenzó a tener fallas, es decir, en relación a los plazos, los derechos establecidos en los artículos 19, 20 y 21 de la Ley de Protección al Consumidor se encontraban caducados, puesto que dicha garantía legal debe ejercerse dentro del plazo de 3 meses de realizada la compra de algún producto, empero, de acuerdo al mismo artículo 21 inciso 1° de la Ley 19.496, se mantiene vigente la garantía voluntaria otorgada por Fensa por el plazo que ésta dure. De esta forma, con fecha 18 de mayo de 2012, como así lo reconoce el mismo Sernac, se hizo efectiva la garantía voluntaria otorgada por el fabricante, otorgando de forma gratuita el Servicio de Asistencia Técnica Integral. En este contexto, con fecha 30 de mayo se realizó visita, en la que se cambió el termostato del refrigerador; luego con fecha 26 de octubre de 2012, se realizó otra visita del Servicio Técnico, en la que se dio una instrucción de uso a la consumidora; posteriormente, con fecha 6 de febrero de 2013 se concurrió nuevamente por el Servicio Técnico en uso de la garantía voluntaria del Fabricante, diagnosticando que existía un bloque de hielo en la ventilación; por último, con fecha 26 de abril de 2013 se concurrió al domicilio de la consumidora por un reclamo interpuesto por ella, señalando que el refrigerador no enfría.

Dice la denunciada que, de lo expuesto anteriormente, se puede observar que la garantía a la cual se está recurriendo por parte del consumidor es la otorgada voluntariamente por el fabricante Fensa y el servicio de garantía extendida, otorgada por la empresa denunciada.

Alude que, en las pólizas de garantía no se contempla el reemplazo del producto, sino sólo la reparación gratuita mediante Servicio de Asistencia Técnica Integral proveído por el fabricante en el caso de garantía voluntaria, y de igual forma se establece, en el servicio de garantía extendida, un servicio de reparación gratuito por todo el tiempo que dure el contrato, contemplando, además, el reemplazo sólo para pequeños electrodomésticos, audio menor sin compact disc (excepto mp3 y mp4), frazadas eléctricas, herramientas eléctricas y celulares. De esta forma, considerando que la garantía voluntaria del fabricante tiene vigencia de un año a contar de la compra y que la extendida de la empresa comienza su vigencia al término de la otra garantía; tal y como describen las denunciantes, los servicios de reparación solicitados fueron cumplidos a cabalidad, sin que se haya negado en ningún momento la prestación de ellos. Que por esto, lo señalado por Sernac en cuanto a que los términos y condiciones contemplaban el reemplazo no tiene ningún asidero, ya que en la misma póliza se establece que el reemplazo procede en determinados casos. Así, de lo expuesto en la propia denuncia consta que Comercializadora S.A. ha cumplido con prestar Servicio Técnico cada vez que se ha solicitado, lo que implica existencia del deber de profesionalidad.

Respecto de la denuncia infraccional de la consumidora, solicita el rechazo por las mismas consideraciones que las expresadas al contestar denuncia del Servicio Nacional del Consumidor y lo mismo respecto de la demanda civil.

En cuanto a la prueba, ninguna de las partes rindió prueba testimonial.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, acompañó los siguientes documentos:

- 1.- A fojas 1 y 2, copia de Decreto N° 87 de fecha 14 de junio de 2013 que nombre como Director del Servicio Nacional del Consumidor a don Juan José Ossa Santa Cruz.
- 2.- A fojas 3, 4 y 5, copia de mandato judicial conferido por el Director de Sernac, de fecha 16 de septiembre de 2013 otorgado en la Notaría de Santiago de don René Benavente Cash.
- 3.- A fojas 6, copia simple de Informe Técnico emitido con fecha 28 de junio de 2013 por don Javier Figueroa Flores, quien firma como Técnico Armada de Chile.
- 4.- A fojas 7 a 16, copia simple de manual de instrucciones de uso Refrigerador No Frost Fensa.
- 5.- A fojas 17, carta de fecha 23 de mayo de 2013, remitida por doña María Inés Manríquez, Servicio al Cliente, Subgerencia de Calidad de Servicios, Comercializadora S.A. a SERNAC.

6.- A fojas 18, copia de Formulario Único de Atención de Público, N° de caso 6934661, donde consta reclamo efectuado por doña María Angélica Martínez Ugalde con fecha 14 de mayo de 2015 en la página web del Servicio Nacional del Consumidor.

7.- A fojas 19, copia de carta remitida con fecha 16 de mayo de 2013 por don Juan Carlos Benito Medina Vargas, abogado Web Center Sernac, a Comercializadora S.A.

8.- A fojas 20, copia simple de Términos y Condiciones de Garantía Extendida.

9.- A fojas 21, copia simple de boleta de compra de fecha 25 de octubre de 2011, efectuada en tienda Hites.

10.- A fojas 22, copia de boleta comprobante de despacho a domicilio de fecha 25 de octubre de 2011.

11.- A fojas 23, copia de detalle de producto.

12.- A fojas 24, copia simple de Contrato de Servicios y recibo N° 035789 de Servicio de Asistencia Integral Luvecce e Hijos Servicios Limitada.

13.- A fojas 25, copia simple de Contrato de Servicios y recibo N° 038752 de Servicio de Asistencia Integral Luvecce e Hijos Servicios Limitada, con fecha de compromiso para el 06 de febrero de 2013.

14.- A fojas 26, copia simple de Contrato de Servicios y recibo N° 038778 de Servicio de Asistencia Integral Luvecce e Hijos Servicios Limitada, de fecha 8 de marzo de 2013.

15.- A fojas 27, copia simple de Contrato de Servicios y recibo N° 039422 de Servicio de Asistencia Integral Luvecce e Hijos Servicios Limitada, de fecha 16 de abril de 2013.

16.- A fojas 28, fotocopia simple de cédula de identidad de doña Lidia del Carmen Rocío Morales.

17.- A fojas 29, copia simple de Contrato de Servicios y recibo N° 023016 de Servicio de Asistencia Integral Luvecce e Hijos Servicios Limitada, de fecha 18 de mayo de 2012.

18.- A fojas 70 a 73, copia de sentencia dictada en autos Rol 19323-2012 del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

19.- A fojas 74, copia de fallo dictado por la Octava Sala de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en autos Rol de Ingreso N° 9766-2009.

20.- A fojas 75 a 81, copia de sentencia dictada en autos Rol 3996-DIO/07 de este Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

A su vez, la parte demandante de doña María Martínez, acompañó los siguientes documentos:

I.- A fojas 43, copia de Formulario Único de Atención de Público, N° de caso 6934661, donde consta reclamo efectuado por doña María Angélica Martínez Ugalde con fecha 14 de mayo de 2015 en la página web del Servicio Nacional del Consumidor.

II.- A fojas 44, copia simple de boleta de compra efectuada en Falabella Retail S.A. con fecha 09 de septiembre de 2013

III.- A fojas 45, copia simple de boleta de compra de fecha 25 de octubre de 2011, efectuada en tienda Hites.

IV.- A fojas 46, copia simple de Términos y Condiciones de Garantía Extendida.

V.- A fojas 47, copia de certificado de Matrimonio de doña María Angélica Martínez Ugalde.

VI.- A fojas 48, copia simple de Informe Técnico emitido con fecha 28 de junio de 2013 por don Javier Figueroa Flores, quien firma como Técnico Armada de Chile.

VII.- A fojas 49 y 50, copia simple de cédula de identidad de doña María Angélica Martínez Ugalde.

Por su parte, la denunciada y demandada, Comercializadora S.A. acompañó los siguientes documentos:

a.- Incorpora los documentos acompañados por las denunciadas y demandadas a fojas 17, 18, 20, 21, 24 a 29, 45 y 46; todos ya pormenorizados en los párrafos anteriores.

b.- A fojas 82 y 84, Póliza de Garantía Legal del fabricante FENSA y Servicio de Asistencia Integral S.A.I. del fabricante FENSA.

Ninguna de las partes efectúa peticiones.

IV.- Que, a fojas 88, el denunciante y demandante objeta el documento acompañado a fojas 6 y a fojas 48, esto es, copia simple de Informe Técnico emitido con fecha 28 de junio de 2013 por don Javier Figueroa Flores, quien firma como Técnico Armada de Chile; por haber sido emitido por un tercero ajeno al juicio, no constando que sea efectivamente emitido por quien suscribe y no constando la experiencia que pueda tener sobre mantención de refrigeradores.

Asimismo, en su presentación efectúa observaciones al documento acompañado a fojas 44, esto es copia simple de boleta de compra efectuada en Falabella Retail S.A. con fecha 09 de septiembre de 2013, por cuanto no tendría relación alguna con los hechos denunciados en autos.

V.- Que, a fojas 90 se tiene por objetados y observados los documentos, sin perjuicio del valor probatorio que se les asigne en definitiva.

VI.- Que, a fojas 93 quedan los autos en estado de dictar sentencia.

VII.- que, a fojas 94 a 104, Sernac presenta escrito de téngase presente, reiterando íntegramente lo expuesto en su denuncia infraccional.

VIII.- Que, a fojas 107 se tiene presente lo expuesto y se reitera decreto autos para fallo, con lo que quedan los autos nuevamente en estado de dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1º) Que los autos se iniciaron por denuncia infraccional del SERNAC, a la que se hace parte la consumidora, doña María Angélica Martínez Ugalde, por infracción a los artículos 12 y 23 inciso 1º de la Ley 19.496.

2º) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B de la Ley N° 19.496, dispone:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

3º) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el inciso primero del artículo 23, inciso 1º de la misma ley dispone:

"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."

El artículo 20 de la norma en comento, en su inciso 1º, señala que *"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."*

Asimismo, el artículo 21 del mismo cuerpo legal, en sus incisos 1º y 2º, señala 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, 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 opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado."

4°) Que, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor y la parte denunciante y demandante de doña María Martínez Ugalde, rindieron sólo la prueba documental que se menciona en el numeral III de la parte expositiva de esta sentencia.

5°) Que, por su parte, la denunciada y demandada rindió sólo prueba documental, conforme se señala en el numeral III de la parte expositiva de esta sentencia.

6°) Que, en primer término, este sentenciador estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa, constituidos fundamentalmente por la prueba documental aportada, no son, a juicio del Tribunal, entre sí y respecto de los hechos de la causa, lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es, en definitiva, la responsabilidad infraccional pertinente, conforme lo exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

7°) Que, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probados los siguientes hechos: a) Que la Sra. María Angélica Martínez Ugalde, con fecha 25 de octubre de 2011 efectuó compra del refrigerador FENSA No frost en la tienda Hites (Comercializadora S.A.); b) Que el refrigerador FENSA contaba con Garantía Voluntaria del Fabricante con vigencia de un año a contar de la fecha de compra del mismo, y con una garantía extendida del vendedor, Comercializadora S.A. con vigencia de 3 años, contados desde el término de vigencia de la garantía voluntaria del fabricante; además de la póliza de garantía legal con vigencia de 3 meses desde la fecha de compra; c) Que conforme señala la póliza de garantía del Fabricante, ésta consta de Servicio de Asistencia Técnica Integral gratuita; d) Que de la póliza de la garantía extendida ofrecida por el vendedor, consta que ésta consiste en prestación de servicio técnico gratuito en caso de existir daños mecánicos, eléctricos, electrónicos y operacionales del artículo adquirido; quedando excluidos los desperfectos ocurridos por mal uso, accidentes, uso comercial no doméstico, caso fortuito, daños en transporte posterior a la compra, daños derivados de software y virus de computadora. Asimismo, incluye programa de reemplazo de producto, que aplica para pequeños electrodomésticos, audio menor sin compact disc (excepto mp3 y mp4), frazadas eléctricas, herramientas eléctricas y celulares; e) Que en el mes de mayo de 2012, la consumidora efectuó primera consulta al servicio técnico autorizado Fensa, en uso de la garantía voluntaria del fabricante, FENSA; f) Que en los meses de noviembre de 2012, febrero de 2013, marzo de 2013 y abril de 2013 se efectuaron nuevas solicitudes de

reparación al Servicio Técnico autorizado Fensa, con cargo a la Garantía Extendida otorgada por el vendedor, Comercializadora S.A.; g) Que con fecha 14 de mayo de 2013, doña María Angélica Martínez Ugalde efectuó reclamo a Sernac, solicitando como solución que la empresa haga evaluación del producto, ya que ha entrado más de 7 veces desde su compra al servicio técnico por el mismo problema, que no congela; h) Que con fecha 23 de mayo de 2013, la empresa Comercializadora S.A. contesta reclamo efectuado por la Sra. Martínez, en el que señalan que la clienta ha tenido tres atenciones con ellos: el 26 de octubre de 2012, el equipo no presentaba fallas, el 29 de enero de 2013, se efectuó cambio de timer y calefactor, el 08 de marzo, se efectuó cambio de motocompresor, y que el 26 de abril de 2013 se solicitó la última atención indicando que el refrigerador *"no mantiene alimentos"*, respecto de lo que el informe del Servicio Técnico indica *"artefacto sin problema de funcionamiento, por petición de cliente artefacto debió ser retirado a taller"* y que *"producto entregado el 20/05, sin que haya presentado algún desperfecto."*

4e **8º)** Que, este sentenciador estima, conforme a la prueba rendida por las partes, que no se ha acreditado suficientemente la existencia de una infracción a los artículos 12 y 23 inciso 1º de la Ley 19.496, por cuanto los documentos acompañados por las partes denunciante, demandante y denunciada, dan cuenta que la Garantía Voluntaria ofrecida por el fabricante cubre únicamente la reparación gratuita del producto; mientras que la Garantía Extendida ofrecida por el vendedor, cubre tanto la reparación gratuita como el reemplazo del producto, sólo en casos acotados, como serían los pequeños electrodomésticos, audio menor sin compact disc (excepto mp3 y mp4), frazadas eléctricas, herramientas eléctricas y celulares.

9º) Que, en este sentido, consta de la documentación acompañada por el denunciante Sernac a fojas 24 a 29 que dan cuenta de atenciones prestadas por el Servicio Técnico autorizado de Fensa, en las fechas señaladas en su libelo, sin que conste de dichos documentos la naturaleza de la solicitud efectuada, ya que las copias son ilegibles en ese respecto; que se habrían efectuado las atenciones ofrecidas en las garantías del fabricante y del vendedor; lo que es reconocido por las denunciantes, no existiendo infracción por parte de la empresa en cuanto a la prestación del servicio de reparación ofrecido en su póliza de garantía.

10º) Que, se debe tener presente además, que ni del libelo de la denuncia efectuada por Sernac, ni de la demanda civil efectuada por la Sra. Martínez, ni de los documentos acompañados resulta clara la naturaleza del desperfecto del artefacto adquirido por la consumidora, toda vez que en partes se señala que *"no mantiene alimentos a temperatura adecuada"*, en otras se señala que *"no enfría"* y en la denuncia efectuada por la Sra. Martínez en Sernac, se señala que *"no congela"*; por lo que no se puede tener claridad de la naturaleza y envergadura de la falla y si esta es de fábrica o no; máxime cuando conforme los dichos de la propia denunciante y demandante civil, Sra. Martínez y lo expuesto por el

Servicio Nacional del Consumidor en su denuncia; la primera solicitud de reparación del producto, se efectuó más de 6 meses después de la compra.

En este sentido, el informe pericial acompañado por Sernac y la denunciante y demandante particular a fojas 16 y 48; no sirve para acreditar la naturaleza del desperfecto, puesto que no consta a este Tribunal si la persona que lo suscribe tiene los conocimientos técnicos necesarios, ni tampoco consta del documento si se efectuó una inspección, a lo menos, ocular del objeto, o si sólo se basa en lo descrito por la persona que encargó la elaboración del informe, sin que conste igualmente quién lo solicitó.

11°) Que, asimismo, de las probanzas rendidas no se logra acreditar que la consumidora, Sra. Martínez, haya solicitado alguna vez el cambio del aparato y que éste le haya sido negado por el proveedor, por lo que tampoco se puede establecer la existencia de infracción en este respecto; más aún cuando el propio artículo 20 inciso 1° de la ley 19.496 deja a opción del consumidor la elección de la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada; habiéndose acreditado únicamente en estos autos, que la consumidora optó por la reparación del bien, servicio que fue efectuado por la empresa denunciada en las condiciones descritas en la póliza, hecho que es reconocido por las partes.

12°) Que, lo referido a los principios de profesionalidad del proveedor y responsabilidad, estos no habrían sido infringidos, por cuanto la empresa denunciada habría concurrido en tiempo y forma a efectuar las reparaciones solicitadas por la denunciante, Sra. Martínez, no siendo esta circunstancia parte de sus alegaciones, ni existiendo constancia de disconformidad de su parte en cuanto a la forma y plazos de las reparaciones solicitadas.

13°) Que, atendido lo anterior, el Tribunal rechazará la denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del consumidor, a la que se hizo parte doña María Angélica Martínez Ugalde, por estimar que no se ha acreditado suficientemente la existencia de infracciones a los artículos 12 y 23 de ley 19.496 cometidas por la denunciada y demandada.

14°) Que respecto de la demanda civil y los perjuicios alegados, conforme lo expuesto en los considerandos anteriores y al no haberse acreditado suficientemente la existencia de una infracción cometida por el proveedor demandado, Comercializadora S.A.; no es posible dar lugar a la demanda civil de autos.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 12, 20, 21 inciso 1°, 23, 3° letra d), 24 y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14 y 16 de la Ley N° 18.287,

SE RESUELVE:

A) Que, **SE DESECHAN** en todas sus partes, tanto la denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, como la denuncia particular efectuada y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas por doña MARÍA ANGÉLICA MARTÍNEZ UGALDE, en contra de COMERCIALIZADORA S.A., representada legalmente por

don Ricardo Brender Zwich, todos ya individualizados, por las razones expresadas en la parte considerativa de esta sentencia.

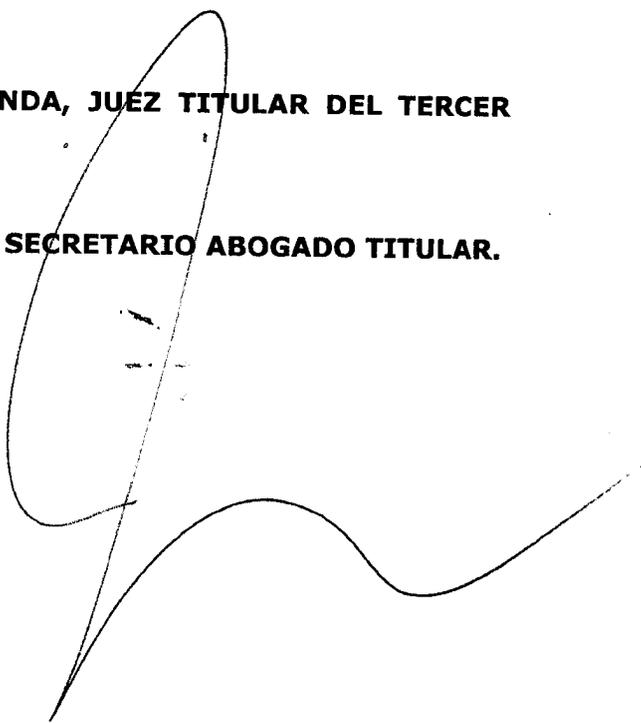
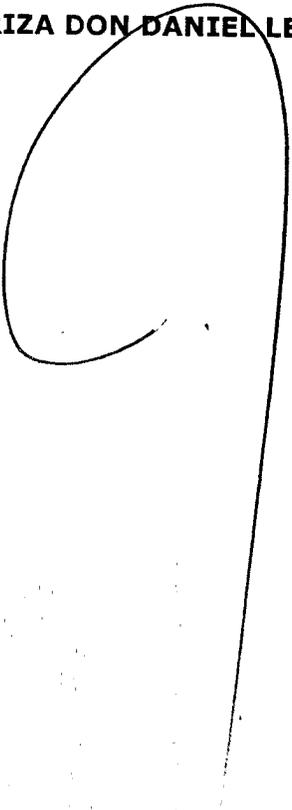
B) Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

C) Que, una vez ejecutoriada la presente resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DECTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.



C.A. de Santiago

Santiago, ocho de junio de dos mil dieciséis.

A fojas 157: Téngase presente.

Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 122, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de doce de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 108 y siguientes, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 461-2016.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Il^{ta}. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por el Ministro señor Miguel Vázquez Plaza y la Abogada integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, ocho de junio de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

**I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980**

Santiago, Jueves 7 de julio de 2016

Notifico a UD. que en el proceso N° 22.667-M-2013, se ha dictado con fecha 29/06/2016, la siguiente resolución:

CÚMPLASE

SECRETARIO

