



Roll N° 6479-2015/CMA

Talca, diecinueve de febrero de dos mil dieciséis.

VISTO:

PRIMERO. Que, a fojas 8 y siguientes doña BLANCA EDESIA RUAY AGUILAR, comerciante, domiciliada en calle Balmaceda N° 799, comuna de San Javier, dedujo denuncia por infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496, en contra de RIMASA, representada por don VÍCTOR PINTO A., ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 1 Sur N° 2020, comuna de Talca.

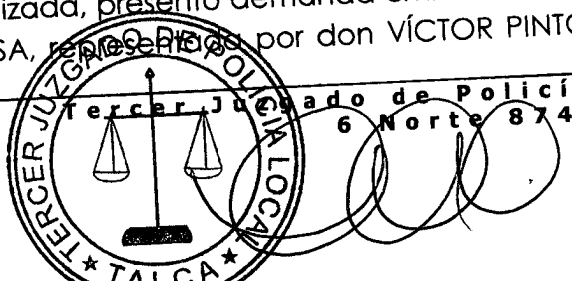
En cuanto a la fundamentación fáctica de la denuncia, expone que el día 10 de septiembre del 2015 en el local ubicado en 1 Sur N° 2020, de la ciudad de Talca denominado RIMASA, compró una máquina conservadora de helados. Que, el día 19 de noviembre ésta se quemó, debiendo viajar a Talca para hacer valer la garantía, pidiendo la reposición de la misma o la devolución del dinero, necesitando urgente una conservadora en buen estado para no perder la mercadería. Continúa relatando que don Víctor Pinto, le informó que él no podía solucionarle el problema ya que era un simple vendedor y que las personas de Santiago tenían que solucionarle el problema y que además tenía que agradecerle porque le entregó un papel demostrando que ella reclamó del producto, cosa que no habría hecho con ningún otro cliente. Continúa exponiendo que como no le dieron solución llamó a Santiago, la persona con quien se comunicó le respondió que enviarían una persona para que revisara la máquina, la que apareció 9 días después, pero antes de que llegara acudió a SERNAC, porque los días pasaban y no había solución, en ese primer reclamo la empresa respondió que se cambiaría la máquina, pero cuando por fin llegó, ésta era más pequeña y de menor valor por lo tanto no la aceptó, y cuando les dijo que podían dejarla mientras le llegara la máquina que correspondía, el vendedor no la quiso dejar porque después no podría vender la máquina usada, debido a eso presentó un segundo reclamo ante SERNAC. Al ver que no obtenía ninguna solución, acudió a Red Maule para que el caso fuera expuesto y así conseguir una solución, **pero como finalmente llegó la máquina que correspondía (el día 12 de diciembre)** no perseveró en esa vía. Expone finalmente que su denuncia ante este juzgado la realiza con el fin de recuperar algo de todo lo que perdió (mercaderías, tiempo sin poder trabajar, pasajes, molestias, etc.).

En cuanto al derecho refiere los artículos 3, 12, 20 letra c) y d), 21, 23 y demás normas pertinentes de la Ley N° 19.496.

Por último solicitó tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de don Víctor Pinto A, ya individualizado, condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

SEGUNDO. Junto a lo anterior, doña BLANCA EDESIA RUAY AGUILAR, ya individualizada, presentó demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de RIMASA, representada por don VÍCTOR PINTO A., ambos ya individualizados,

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
21 ABR. 2016
TALCA, de de





Fojas sesenta y cinco
- 65 -

de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, en cuanto al fundamento de su acción, la demandante dio por reproducido lo expuesto en la denuncia infraccional.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO MATERIAL:** Por "pérdida de mercadería siendo un total de \$156.000 aproximadamente, además de lo perdido en vender, pasajes por reclamos, llamadas y costos del receptor", estableciendo luego la actora, la suma total de **\$350.000.- (trescientos cincuenta mil pesos)** por este concepto; y en cuanto al **DAÑO MORAL: \$ 50.000.- (cincuenta mil pesos)**, expresando por este concepto "las molestias ocasionadas, y el disgusto provocados por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen tramites y molestias que no debí soportar, de no haberse producido la infracción que demando".

En cuanto al derecho refiere que las normas infringidas que fundamentan esta demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional las que da por reproducidas, y agrega el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496.

Por último solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Rimasa, ya individualizado, y en definitiva, condenar a la contraria a pagar la cantidad de **\$ 400.000.- (cuatrocientos mil pesos)**, o la suma que el Tribunal determine en justicia y equidad, con costas.

TERCERO. Que, a fojas 49 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se realizó con la comparecencia de la denunciante y demandante civil doña BLANCA EDESIA RUAY AGUILAR, y de don VÍCTOR PINTO ALBARRÁN, en representación de la denunciada y demandada civil RIMASA.

La parte denunciante y demandante civil, ratificó la denuncia infraccional y demanda civil en todas sus partes, solicitando se acoja.

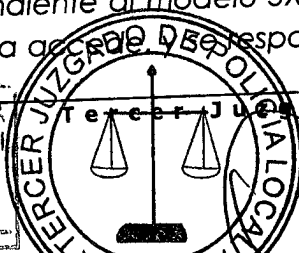
La parte denunciada y demandada civil contestó la denuncia infraccional y demanda civil en forma verbal, expresando que:

"Ante el reclamo de la afectada se genera la orden de servicio a la empresa importadora que corresponde a la empresa Ventus de acuerdo al procedimiento establecido y de acuerdo a esto el servicio técnico establece el cambio del producto, por tanto nosotros no podemos cambiar un producto si el servicio técnico no lo autoriza.

En relación a lo anterior la empresa importadora nos informa de forma inmediata a Rimasa Ltda. que no cuenta con el equipo en stock para hacer el cambio respectivo y que esto será efectuado en forma inmediata a la brevedad, debo decir que en un viaje que hizo el dueño de la empresa Rimasa a Talca me autoriza a efectuarle el cambio de producto por otro modelo de máquina, correspondiente al modelo 5XY de vidrio curvo, capacidad 500 litros, siendo más cara y ella accede a responder al Sernac de los procedimientos que íbamos a

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

TALCA, de 21 ABR. 2016 de



Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



Fojas sesenta y seis
-66-

efectuar, se lleva el equipo donde la señora Blanca y ella lo rechaza y en ningún momento se le pidió que dejara el equipo y siendo este nuevo solamente se podía dejar por el cambio sugerido.

Posteriormente llega el equipo de importación e inmediatamente se hace el cambio respectivo."

Agrega el denunciado que el cambio del producto significó sacar de la oficina central un equipo que la Sra. Blanca rechazó y que el retiro de importación de la conservadora original de la Sra. Blanca, hasta la comuna de San Javier, tienen que haber generado un costo de aproximadamente \$ 78.000.- entre peajes y gastos de traslado.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente se recibió la causa a prueba rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos. La parte denunciante y demandante civil solicitó diligencias

CUARTO: Que, a fojas 56 rola carta en respuesta a oficio N° 124 -J, de este Tribunal. El que en síntesis informa, con respecto a la grabaciones solicitadas "no ha sido posible encontrar tales grabaciones debido a que nuestro sistema resetea mensualmente por espacio de memoria y teniendo presente que su reclamo fue con fecha 19 de noviembre de 2015". Asimismo se adjunta informe técnico emitido por la empresa Ventus, el que consignaría según el denunciado y demandado civil que "la causa de la falla es por sobreconsumo de energía ocasionado por una alteración de voltaje no imputable a la conservadora, a pesar de aquello nuestra empresa aplicó la garantía solicitada por la Sra. Blanca cambiando dicho artículo que ya se encuentra en su poder".

QUINTO. Que a fojas 60 quedaron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRAACCIONAL Y DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

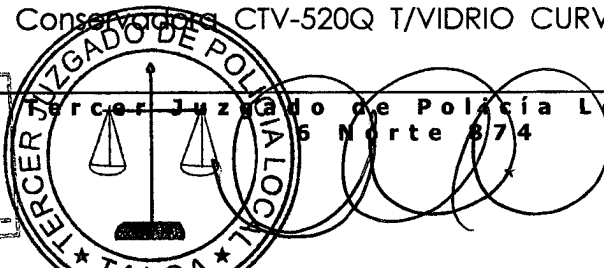
PRIMERO: Que la denuncia impetrada ante este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la denunciante infraccional y demandante civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 7 y 20 a 48 de autos, consistente en: **1)** Factura Electrónica N° 6254 emitida por Rimasa, el 10 de Septiembre de 2015, por la compra de Conservadora CTV-520Q T/VIDRIO CURVO VENTUS, monto total de

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

21 ABR. 2016

TALCA, de de





Fojas sesenta y siete
- 67 -

\$420.000.-; **2)** Guía de despacho electrónica N° 3406, emitido por Rimasa, a nombre de doña Blanca Edecia Ruay Aguilar, el 12 de diciembre de 2015, se retira producto por cambio en garantía; **3)** Guía de despacho electrónica N° 3407, emitido por Rimasa, a nombre de doña Blanca Edecia Ruay Aguilar, el 12 de diciembre de 2015, se entrega producto por cambio en garantía; **4)** Respuesta de reclamo de la empresa Rimasa Talca, a SERNAC; **5)** Reclamo interpuesto en Sernac, fecha de ingreso 24/11/2005, por la consumidora doña Blanca Edesia Ruay Aguilar; **6)** Carta enviada por Sernac a doña Blanca Edesia Ruay Aguilar, informando respuesta entregada por la empresa denunciada; **7)** 5 fotografías simples; **8)** Copia de factura N° 0000566404, de 11 de septiembre de 2015, por un monto de \$49.152.-; **9)** Copia de factura N° 17283691, de 25 de Septiembre de 2015, por un monto de \$27.027.-; **10)** Copia de factura N° 07941, de 11 de septiembre de 2015, por un monto de \$66.780.-; **11)** Copia de factura N° 08626, de 22 de octubre de 2015, por un monto de \$ 14.910.-; **12)** Copia de estado de caso N° R2015G638690, del Servicio Nacional del Consumidor, de 24 de noviembre de 2015; **13)** Copia de estado de caso N° R2015G651128, del Servicio Nacional del Consumidor, de 2 de diciembre de 2015; **14)** Copia de estado de caso N° C2015G653995, del Servicio Nacional del Consumidor, de 4 de diciembre de 2015; **15)** Copia de estado de caso N° C2015G654024, del Servicio Nacional del Consumidor, de 4 de diciembre de 2015 .

TERCERO: Que, la denunciante y demandante civil, rindió la prueba testimonial, que rola a fojas 51 a 53, consistente en la declaración de los testigos don **SERGIO VALDÉS OPAZO** y doña **CECILIA DE LAS MERCEDES LARA LÓPEZ**, quienes debidamente juramentados, expusieron:

El testigo Sr. **VALDÉS OPAZO**, declaró "Si bien es cierto aquí a don Víctor Pinto se le llamó para que viera la máquina de helados porque estaba fallando en dos o tres veces más o menos aproximadamente, por el cual él después fue a ver la máquina cuando estaba mala prácticamente porque después no funcionó más, después fue un técnico a decir que estaba mala y después llevaron una para cambiarla pero era más chica y no tenía la misma capacidad y todo esto pasó alrededor de un mes. Lo otro es que los helados se echaron a perder y la máquina fue repuesta como en 30 días aproximadamente. Él cuando fue a retirar la máquina inclusive le dijimos que si quería se llevara los helados porque se los mostramos a la persona acá presente". El testigo fue repreguntado. La parte denunciada y demandada civil solicitó se dejara constancia que la denunciante intervino en las preguntas y respuestas formuladas al testigo.

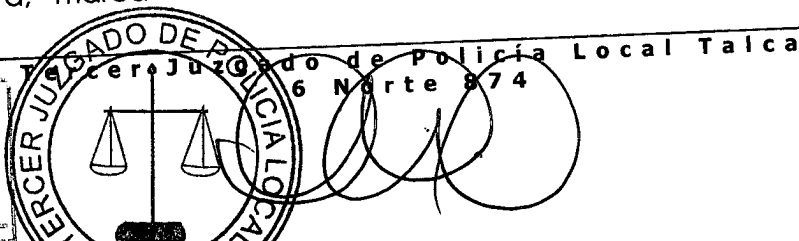
La testigo Sra. **LARA LÓPEZ**, declaró "Lo que yo sé es que esta señora Blanca compró una máquina de helados y se le echó a perder y ella vino donde hizo la compra y no tuvo ninguna respuesta sobre la compra, que se la cambiaran ni mucho menos y ahí estuvo como un mes sin función con la máquina y perdió todos los productos". La testigo es repreguntada y contrainterrogada.

CUARTO: Que, en mérito de la prueba rendida en autos, se tendrá por acreditado que doña **BLANCA EDESIA RUAY AGUILAR** efectivamente compró una conservadora, marca Ventus en la Tienda Rimasa, sucursal Talca, que la

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

21 ABR. 2016

TALCA, de de





Fojas sesenta y ocho
- 68 -

conservadora adquirida presentó fallas, ordenando el cambio de producto el servicio técnico autorizado, el que se hizo efectivo aproximadamente tres semanas después que la demandante informara a la empresa sobre la falla del producto. Que para arribar a la conclusión precedente el Tribunal tuvo en cuenta la factura electrónica de compra de la conservadora, emitida el día 10 de septiembre de 2015; la solicitud de servicio desde la empresa Rimasa a la empresa Ventus; las guías de despacho de retiro y entrega de la conservadora por cambio en Garantía, ambas emitidas por Rimasa el día 12 de diciembre de 2015; las declaraciones de los testigos presentados por la actora y finalmente los reclamos interpuestos ante el Servicio Nacional del Consumidor de los que la actora acompañó copia a fojas 29 y siguientes de autos. De acuerdo a los referidos documentos, la declaración de los testigos y lo informado por la empresa Rimasa, es dable concluir que la denunciada cometió una infracción en atención al tiempo transcurrido entre la falla del producto y el cambio efectivo de la máquina, atendido a que sin perjuicio que la denunciada tuvo la intención de solucionar el problema poniendo a disposición de la consumidora una nueva conservadora, ésta no cumplía con los requisitos y las características del producto que la denunciante había adquirido, al poseer menor capacidad que la anterior, resultando lógico que ella la rechazara, esto unido a la circunstancia que la máquina referida era utilizada para un fin comercial, requiriéndose de su utilización en forma permanente, pues en ella se guardaban productos perecibles, produciéndose día a día una pérdida económica para la denunciante si ésta no funcionaba. Conforme a todos los antecedentes mencionados precedentemente, el Tribunal puede determinar que los hechos constitutivos de la denuncia tuvieron su origen en hechos imputables a la denunciada, la que tampoco acreditó el sobreconsumo que según expuso en su contestación, habría sido la causa del desperfecto.

QUINTO: Que resulta lógico que un consumidor responsable y consiente de sus derechos y deberes, al realizar una compra en este tipo de comercio, lo haga considerando una serie de aspectos importantes que le reporten la confianza y seguridad de que se encuentra contratando con una empresa seria, que responderá con la entrega de un producto conforme a la calidad exigida. En este sentido, el prestigio de la empresa donde compró el producto, le generaba la suficiente confianza en que la conservadora elegida por ella, sería apta para su uso conforme a las características que ella requería, y que si el producto eventualmente presentaba algún desperfecto, el proveedor respondería en un tiempo oportuno.

SEXTO: Que, se dará lugar a la denuncia infraccional puesto que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos anteriores en forma objetiva y conforme a la sana crítica según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, permiten al Tribunal concluir que la denunciada, cometió infracción a la Ley del Consumidor debido a que actuó negligentemente en la prestación de un servicio, específicamente en la obligación de reponer la máquina conservadora en un tiempo oportuno, vulnerando de ésta forma lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.-.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

21 ABR. 2016

TALCA, de de



cer Juzgado de Policía Local Talca
Norte 874



Fojas sesenta y nueve
-69-

Asimismo, la conducta de la empresa denunciada se encuadra en la hipótesis prevista en el **artículo 23** del referido cuerpo legal que en su inciso primero 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".

SÉPTIMO: Que, habiendo determinado el Tribunal que se acogerá la acción infraccional, deberá asimismo pronunciarse acerca de los daños demandados, y teniendo presente lo preceptuado en el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, procederá a acoger parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios incoada por la actora de autos fijando prudencialmente los montos a indemnizar.

OCTAVO: En cuanto a las peticiones concretas de la demandante, el Tribunal debe hacer presente que la denunciante acompañó boletas de compra de productos que en general tenían una data aproximada de dos meses anteriores a la fecha en que ella indica que la máquina conservadora dejó de funcionar, por lo que presume que la máquina no contenía todos los productos informados en cada boleta, y atendido a que se tuvo por acreditado que la máquina "adquirida" por la denunciante presentó fallas, lo que implicó que debió dejar de vender productos que tenía destinados para esa máquina y realizar trámites producto de esta situación, el Tribunal asume que la denunciante habría visto disminuida la ganancia en su fuente laboral y además incurrido en gastos de transporte, concluyendo respecto a lo solicitado por éste concepto que se regulara en forma prudencial el monto a indemnizar por el concepto de daño patrimonial. En cuanto al daño moral el Tribunal estima que efectivamente la denunciante y demandante civil ha padecido de molestias y disgustos por no poder solucionar la situación en la que se vio envuelta en forma oportuna, realizar trámites como reclamo, denuncia, demanda, asistir a comparendos, que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demanda, el Tribunal dará lugar a lo solicitado por este concepto regulando prudencialmente el monto a indemnizar.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña BLANCA EDESIA RUAY AGUILAR en contra de RIMASA LIMITADA, representada en por don VÍCTOR PINTO ALBARRÁN., y consecuentemente se le condena al pago de una multa equivalente a **2 Unidades Tributarias**

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

TALCA, de 21 ABR. 2016 de



Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



Fojas setenta - 70 -

Mensuales por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, conforme a lo preceptuado en los artículos 24 de la Ley N° 19.496.

De no pagarse la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la sentenciada RIMASA LIMITADA, don VÍCTOR PINTO ALBARRÁN, o quien corresponda, sufrirá por vía de sustitución y apremio **10 noches de reclusión** en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

2. **HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña BLANCA EDESIA RUAY AGUILAR en contra de RIMASA LIMITADA, representada por don VÍCTOR PINTO A., solo en cuanto se condena a la demandada a pagar a la demandante civil doña BLANCA EDESIA RUAY AGUILAR, la suma fijada prudencialmente por el Tribunal ascendente a **\$200.000.- (doscientos mil pesos)** por concepto de daño patrimonial, y la suma de \$ 50.000.- (cincuenta mil pesos) por concepto de indemnización por daño moral.
3. No condenar en costas al denunciado y demandado civil, por no haber sido completamente vencido.
4. Dese cumplimiento por la señora Secretaria-Abogado del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRÁ**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Jular.

