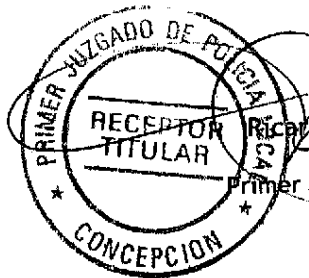


EN CONCEPCION, 29 / 12 / 2016 HORAS 17:30

A la Señora **PAULINA CID MUÑOZ** y **MANUEL MUÑOZ GARCÍA**, ambos, en representación del Servicio Nacional de Consumidor SERNAC, con domicilio en Calle Colo Colo N° 166, Concepción, en causa Rol 200-16, adjunto notifico a Ud., **sentencia definitiva** dictada en esta causa, cuya copia se acompaña.-

Servicio Nacional del Consumidor	
<b>OFICINA DE PARTES</b>	
<b>VIII REGION</b>	
Fecha	<u>29 DIC 2016</u>
Línea	<u>1533</u>



*Ricardo Forcael Carrasco*  
Receptor Judicial  
Primer Juzgado de Policía Local  
Concepción





CONCEPCION, veintitrés de noviembre del año dos mil dieciséis.-



Que, a fojas 1, rola certificado emitido por Corporación de Asistencia Judicial, de fecha 4 de enero de 2016, a nombre de Ivette Noemi Contreras Flores.

Que, a fojas 2 y siguientes, en lo principal y primer otrosí de su presentación Ivette Noemi Contreras Flores, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Sodimac S.A., representada legalmente para estos efectos por el jefe de local Rodrigo Muñoz Moukarzel, por los fundamentos de hechos y de derecho que indica; en el segundo otrosí, patrocinio y mandato judicial.

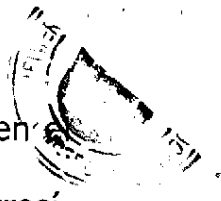
Que, a fojas 13, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.

Que, a fojas 15 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197, de fecha 18 de diciembre de 2016, por la cual se delega Facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 20 y siguiente, rola copia de Resolución N° 405/54/2016, de fecha 21 de enero de 2016, la cual nombra a Paulina Ester Cid Muñoz como Directivo, para desempeñar la función de abogada y de Directora Subrogante de la Dirección Regional del Bío Bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 22 y siguientes, rola reclamo nro. R2015H493115, el que cuenta con todo el proceso de mediación y los antecedentes acompañados por la consumidora.

Que, a fojas 32 y siguientes, Paulina Cid Muñoz, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío (S) y



en su representación, en lo principal de su escrito, se hace parte, en el primer otrosí, solicita se tenga presente, en el segundo otrosí, acompaña documentos para acreditar personería, en el tercer otrosí, acompaña documentos, en el cuarto otrosí, patrocinio y poder.

Que, a fojas 44, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, delega poder en el abogado Manuel Muñoz García.

Que, a fojas 45, Katherine López Fuentes, por la parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

Que, a fojas 46, rola mandato judicial, otorgado por escritura pública, en notaría de Santiago de Pablo Alberto González Caamaño, de fecha 11 de noviembre de 2009, en virtud del cual Sodimac S.A. confiere mandato judicial al abogado Ricardo Yáñez Ramírez.

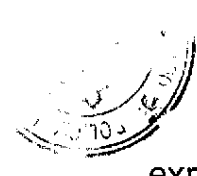
Que, a fojas 47, Ricardo Yáñez Ramírez, en representación de Sodimac, en lo principal de su escrito, patrocinio y poder, y en el otrosí, acompaña documento.

Que, a fojas 48 y siguientes, Ricardo Yáñez Ramírez, en representación de Sodimac, en lo principal de su escrito, contesta querrela infraccional, y en el otrosí, contesta demanda civil.

Que, a fojas 52 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, solicitando las partes suspensión por vías de avenimiento, y nuevo día y hora al efecto.

Que, a fojas 54, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder en Katalina Campos Mardones.

Que, a fojas 56, Ricardo Yáñez Ramírez, por la parte querellada y demandada civil, delega poder en la abogada Carolina Henríquez Cartes.



Que, a fojas 57, rola fotocopia de boleta de visita a tabaquería expedida por Sodimac S.A., de fecha 04 de mayo de 2015, por un valor de \$10.000.

Que, a fojas 58, rola fotocopia de presupuesto expedido por Sodimac, hecho a mano, de fecha 14 de mayo de 2015, por un monto de \$689.300.

Que, a fojas 59, rola fotocopia de presupuesto de instalación expedido por Sodimac, hecho en computador, con fecha 14 de mayo de 2015, por un monto de \$689.300.

Que, a fojas 60, rola fotocopia de cotización N° 009404969, de fecha 16 de mayo de 2015, emitida por Sodimac S.A., por un monto de \$1.269.836.

Que, a fojas 61, rola fotocopia de cotización N° 009404969, de fecha 18 de mayo de 2015, emitida por Sodimac S.A., por un monto de \$705.686.

Que, a fojas 62, rolan 2 correos enviados por personal de Sodimac S.A.,

Que, a fojas 63, rola fotocopia de boleta de compra de materiales, flete e instalaciones efectuadas por Sodimac S.A., de fecha 21 de mayo de 2015, por un total de \$1.329.986.

Que, a fojas 64, rola fotocopia de orden de servicio nro. 1341953002, a nombre de Ivette Contreras, de fecha 21 de mayo de 2015, por un monto de \$614.299.

Que, a fojas 65 y siguiente, rola fotocopia simple de condiciones generales de instalación, contrato y garantía entre Sodimac S.A., y el cliente del proyecto 1341953.





Que, a fojas 67, rola fotocopia de guía de despacho electrónica nro. 036058729, expedida por Sodimac, de fecha 17 de junio de 2015, por un monto total de \$338.362.

Que, a fojas 68 y siguientes, rola proceso de mediación ante Sernac, de fecha 12 de agosto de 2015.

Que, a fojas 71, rola fotocopia de correo electrónico de fecha 30 de octubre de 2015, realizado por el jefe de SAC HCO2 Los Carreras enviado a Ivette Contreras.

Que, a fojas 72 y siguientes, rola set de 9 fotografías de la reja en cuestión.

Que, a fojas 78 y siguientes, rola dos fotocopias simples de reclamos por escrito realizado por Ivette Contreras en contra de Sodimac.

Que, a fojas 81, rola fotocopia de boleta emitida por Sodimac S.A., de fecha 15 de julio de 2015, por un monto de \$235.960.

Que, a fojas 82, rola fotocopia simple de cotización emitida por Sodimac S.A., de fecha 24 de junio de 2015, por un monto de \$59.770.

Que, a fojas 84, rola orden de servicio nro. 134195304, de fecha 15 de julio de 2015, emitida por Sodimac S.A. por un monto de \$164.999.

Que, a fojas 86, rola fotografía de la reja objeto de este juicio.

Que, a fojas 87 y siguiente, rola set de 2 correos electrónicos, de fechas 30 de octubre de 2015 enviado por Anita Reyes, jefa de servicio atención al cliente Sodimac Concepción, y otro de fecha 11 de diciembre de 2015 enviado por la misma persona a Maureen Castro.

Que, a fojas 89 y siguientes, rola set de 7 correos electrónicos expirados por personal de Sodimac en relación a la materia que es objeto del juicio.



Que, a fojas 93 y siguientes, rola correo electrónico de Ximena Yáñez Inzunza, jefa regional de servicio instalaciones gerencia venta a distancia y servicios dela tienda Sodimac.

Que, a fojas 96 y siguientes, rola acta de continuación de comparendo de estilo.

Que, a fojas 100, Katalina Campos Mardones, por la parte querellante y demandante civil, acompaña pliego de absolución de posiciones.



Que, a fojas 102, Ricardo Yáñez Ramírez, por la parte querellada y demandada civil, acompaña sobre que contiene pliego de posiciones.

Que, a fojas 103, la sra. secretaria del tribunal, certifica que Rodrigo Muñoz Moukarzel, no compareció en primera citación a la audiencia de absolución de posiciones, fijada para el día 24 de agosto de 2016.

Que, a fojas 106, rola acta de audiencia de absolución de posiciones de Ivette Contreras Flores.

Que, a fojas 107, Katalina Campos Mardones, por la parte querellante y demandante civil, solicita se fije nuevo día y hora para realizar audiencia de absolución de posiciones de Rodrigo Muñoz Moukarzel.

Que, a fojas 108, se fija día y hora para absolución de posiciones en segunda citación de Rodrigo Muñoz Moukarzel.

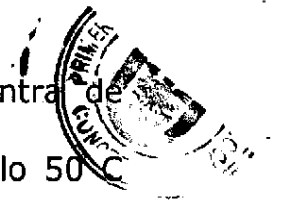
Que, a fojas 111, rola acta de audiencia de absolución de posiciones de Rodrigo Muñoz Moukarzel.

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:**

**1.-** Que, Ivette Noemí Contreras Flores, domiciliada en pasaje Manuel Garretón casa nro. 4, Pedro del Rio, comuna de Concepción,


interpone querrela por infracción a la ley N° 19.496, en contra de Sodimac S.A., representada legalmente para efectos del artículo 50 inciso tercero y 50 D de la ley 19.496, por el jefe de local Rodrigo Muñoz Moukarzel, fundada en que, con fecha 04 de mayo de 2015 concurre a la tienda Sodimac ubicada en calle Los Carrera nro. 1175, para solicitar presupuesto de construcción de una reja de antejardín de 10 metros de largo, se programó una visita que tuvo el coste de \$10.000. Posteriormente con fecha 21 de mayo del 2015, concurre a la misma tienda Sodimac a comprar los materiales, con excepción de la pintura, que era de su costo, y pagar por la instalación de la reja, la suma que ascendió al monto de \$1.329.986. Con fecha 14 de mayo se entregó un presupuesto con una descripción de la reja con una altura de 1,50 metros y con un zócalo de 30 cm. El ancho de la reja debía ser de 10, 15 mt. Este presupuesto carecía de cotización de materiales, por lo que se entregó un segundo presupuesto el 16 de mayo, nuevamente incompleto. Por último, el 18 de mayo se emitió un tercer presupuesto, el que fue aceptado, excluyendo la pintura. El 21 de mayo se hizo el pago del presupuesto final que tuvo el coste de \$1.329.986. Con fecha 17 de junio, fueron despachados parte de los materiales y primeros días de julio aproximadamente, se presentaron a hacer el despeje faltante, y posteriormente llegaron los pilares. En ese momento advierte que la dimensión era de 50 x 50 y no de 75 x 75 que era lo que se le había mostrado en terreno. Tampoco venía la cantidad de horquillas solicitadas. Revisó el presupuesto y se percató que también estaba errado el listado de materiales, por lo que pidió suspender la ejecución de los trabajos para rectificar, indicándosele que él tendría que pagar las horas del personal, el contrato de un trompo betonero, y su traslado. Con fecha 05 de julio, llega a un acuerdo con el subgerente, en que se





haría lo solicitado, pero se haría cargo de los gastos de material y de la confección de los nuevos pilares, por no haber revisado con detalle la guía de materiales y Sodimac anulaba el cobro de horas de personal y arriendo de trompo, se acordó además hacer supervisión por parte de Sodimac. Con fecha 15 de julio se pagó un anexo, he hizo llegar un bosquejo de lo que estaba pidiendo. Posteriormente el 12 de agosto recurrió a Sernac porque nadie se presentaba a trabajar. En agosto continuaron los trabajos, durante presentándose Arnaldo, quien dijo haría el seguimiento en representación de Sodimac, a quien le hizo observación de que faltaba una horquilla para cumplir con el bosquejo, que la muestra de rejas presentada por el instalador tampoco correspondía a lo solicitado. Se fijaron horquillas y pilares existentes sin tapa. A las pocas horas hubo un temporal pronosticado que llenó de agua los pilares. Quedaron pendientes una horquilla y la instalación de cadena Acma, porque faltaba en la cotización. La instalación del resto de la reja se postergó una semana y el 10 de octubre trasladan rejas que no corresponden al dibujo, por lo que se posterga su instalación para hacer una nueva modificación. El 15 de octubre habló con el encargado por un error de diseño, y por deterioro del material. Debido a las modificaciones se acuerda con Sodimac una visita de supervisión de funcionarios, y un informe escrito al respecto. El 17 de octubre, cuando adosan las rejas a los pilares, se dan cuenta que el sobre cimiento no tenía la altura pactada de 30 cm., sino que era de 18 cm. Con fecha 20 de octubre envía correo a Sodimac, pues no da fecha de visita para hacer la inspección que se había acordado, ya que se advierten errores. Con fecha 21 de octubre recibe correo solicitando hacer la inspección el día 22 de octubre, la que es aceptada. Se presentan en terreno dos señoras en representación de Sodimac, quienes toman imágenes de





soldaduras inconclusas, instalación de chapas inconclusas, la mitad del cemento abandonado, espacio superior desprovisto del sobre cimientos, cremalleras no instaladas, entre otros detalles de la reja. Con fecha 30 de octubre envían una propuesta sin detalle técnico, que dice que los materiales para subir el sobre cimientos es de costo del cliente y que llevarán el cemento de tienda de envase deteriorado, propuesta que no acepta. Actualmente la reja se encuentra sin terminar, sin poder pintarla, lo que ha provocado que se esté oxidando. Vulnerando con su actuar la querellada el artículo 3 letra b), d), 12 y 23, solicitando en definitiva se declare: a) Que la querellada ha cometido infracción a la ley 19.496; b) Que se condena al máximo de las multas que contempla la ley para las diversas infracciones objeto de esta querrela y que se considere cometidas; c) Que se ordene terminar el proyecto conforme a lo contratado sin costo para el consumidor; y d) Con expresa condenación en costas.

**2.-** Que, fundada en los mismos fundamentos de hechos y derecho ya referido, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, debido a que, el actuar de la demandada le ha ocasionado daño material y moral. En cuanto al daño material, solicita el reembolso de la cantidad pagada por la realización del servicio, más los gastos de los materiales, esto es \$1.329.986, pero sólo para el caso que no se dé lugar a la querrela infraccional, que solicita terminar el proyecto conforme a lo contratado sin costo para el consumidor, y daño moral, demandando por este concepto la suma de \$1.000.000, que funda en el menoscabo sufrido al haber tenido que realizar diversos trámites y diligencias, con la correspondiente pérdida de tiempo, incomodidades y molestia, considerando además, el hecho de que la reja hasta el día de hoy no está terminada. Solicitando se declare en definitiva: a) Que la


demandada es responsable por los perjuicios alegados en la demanda;

b) Que, se condena a pagar las siguientes sumas de dinero como indemnización: \$1.329.986 por concepto de daño material, sólo para el caso que no se dé lugar a la querrela infraccional que solicita terminar el proyecto conforme a lo contratado sin costo para el consumidor, más por concepto de daño moral la suma de \$1.000.000; c) Que, en subsidio, se le condena a pagar las sumas que se determinen conforme al mérito del proceso; d) Más los reajustes e intereses legales; y e) Que la demandada debe pagar las costas de la causa.

3.- Que, se realizó comparendo de contestación, conciliación y prueba, como consta en acta rolante a fojas 52 y siguientes, y su continuación a fojas 96 y siguientes, con la asistencia de ambas partes. La parte querellante y demandante civil Ivette Contreras Flores, representada por la apoderada Katherine López Fuentes, ratifica querrela infraccional y demanda civil de fojas 2 y siguientes, en todas sus partes, solicitando sea acogida, con costas. La parte querellada y demandada civil Sodimac S.A., representada por la abogada Maya Zambrano Gyobu, contesta las acciones dirigidas en su contra, a través de minuta escrita, acompañada en autos de fojas 48 a 51, solicitando el total rechazo de las acciones interpuestas por la contraria, con costas. La parte de Sernac, representada por el abogado Manuel Muñoz García, ratifica la presentación de fojas 32 y siguientes, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, recibándose la causa a prueba.

La parte querellante y demandante civil, rindió las siguientes pruebas: **I.- Documental**, consistente en: 1.- Fotocopia de boleta de visita a tabaquería expedida por Sodimac S.A., de fecha 04 de mayo de 2015, por un valor de \$10.000 (a fojas 57); 2.- Fotocopia de presupuesto expedido por Sodimac, de fecha 14 de mayo de 2015, por





un monto de \$689.300 (a fojas 58); 3.- Fotocopia de presupuesto de instalación expedido por Sodimac, con fecha 14 de mayo de 2015, por un monto de \$689.300 (a fojas 59); 4.- Fotocopia de cotización N° 009404969, de fecha 16 de mayo de 2015, emitida por Sodimac S.A., por un monto de \$1.269.836 (a fojas 60); 5.- Fotocopia de cotización N° 009404969, de fecha 18 de mayo de 2015, emitida por Sodimac S.A., por un monto de \$705.686 (a fojas 61); 6.- Dos correos enviados por personal de Sodimac S.A. (a fojas 62); 7.- Fotocopia de boleta de compra de materiales, flete e instalaciones efectuadas por Sodimac S.A., de fecha 21 de mayo de 2015 por un total de \$1.329.986 (a fojas 63); 8.- Fotocopia de orden de servicio nro. 1341953002, a nombre de Ivette Contreras, de fecha 21 de mayo de 2015, por un monto de \$614.299 (a fojas 64); 9.- Fotocopia simple de condiciones generales de instalación, contrato y garantía entre Sodimac S.A., y el cliente del proyecto 1341953 (a fojas 65 y siguiente); 10.- Fotocopia de guía de despacho electrónica nro. 036058729, expedida por Sodimac, de fecha 17 de junio de 2015, por un monto total de \$338.362 (a fojas 67); 11.- Proceso de mediación ante Sernac, de fecha 12 de agosto de 2015 (a fojas 68 y siguientes); 12.- Fotocopia de correo electrónico de fecha 30 de octubre de 2015, realizado por el jefe de SAC HCO2 Los Carreras enviado a Ivette Contreras (a fojas 71); 13.- Set de 9 fotografías de la reja en cuestión (a fojas 72 y siguientes); 14.- Dos fotocopias simples de reclamos por escrito realizado por Ivette Contreras en contra de Sodimac (a fojas 78 y siguientes); 15.- Fotocopia de boleta emitida por Sodimac S.A., de fecha 15 de julio de 2015, por un monto de \$235.960 (a fojas 81); 16.- Fotocopia simple de cotización emitida por Sodimac S.A., de fecha 24 de junio de 2015, por un monto de \$59.770 (a fojas 82); y 17.- Orden de servicio nro. 134195304, de fecha 15 de julio de

2015) emitida por Sodimac S.A. por un monto de \$164.999 (a fojas 84);

**II.- Confesional**, de Rodrigo Muñoz Moukarzel, en su calidad de representante legal de Sodimac S.A., cuya acta de audiencia rola a fojas 112 de autos; **III.- Testimonial**: de la testigo Maureen Ivette Castro Contreras, no tachada, cuya declaración de fojas 97 a 98 vta., se reproduce íntegramente, formando parte de esta sentencia para todos los efectos legales.

La parte querellada y demandada civil, rindió las siguientes pruebas: **I.- Documental**, consistente en: 1.- Fotografía de la reja objeto de este juicio (a fojas 86); 2.- Set de 2 correos electrónicos, de fechas 30 de octubre de 2015 enviado por Anita Reyes, jefa de servicio atención al cliente Sodimac Concepción, y otro de fecha 11 de diciembre de 2015 enviado por la misma persona a Maureen Castro (a fojas 87 y siguiente); 3.- Set de 7 correos electrónicos expirados por personal de Sodimac en relación a la materia que es objeto del juicio (a fojas 89 y siguientes); 4.- Correo electrónico de Ximena Yáñez Inzunza, jefa regional de servicio instalaciones gerencia venta a distancia y servicios dela tienda Sodimac (a fojas 93 y siguientes); **II.- Confesional**, de la querellante y demandante civil Ivette Noemí Contreras Flores, cuya acta de audiencia rola a fojas 106.

**4.-** Que, analizados los antecedentes precedentes, conforme a las reglas de la sana crítica, es posible concluir que la querellada Sodimac S.A., con su proceder ha infringido los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la ley 19.496, al no prestar el servicio contratado por la querellante Ivette Noemí Contreras Flores, según los términos establecidos, actuando con negligencia y causándole menoscabo debidamente acreditado en autos, por lo que se dará lugar a la querrela infraccional de fojas 2 y siguientes.



5.- Que, en relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fojas 2 y siguientes, habiéndose acreditado la infracción y el perjuicio sufrido por la querellante Ivette Noemí Contreras Flores, se dará lugar a la demanda civil sólo en cuanto el Tribunal regula prudencialmente el monto del daño patrimonial en la suma de \$1.329.986.- correspondiente al precio que ascendió el proyecto contratado y pagado a la querellada, incluyendo gastos en materiales, más intereses y reajustes. En cuanto a lo solicitado a título de daño moral, éste es indemnizable, siempre y cuando éste sea cierto y esté debidamente probado, tanto su existencia como el monto, hecho que no concurre en estos autos, ya que la prueba rendida por el actor, es insuficiente y carece de eficacia jurídica para dar por acreditado un perjuicio de esta naturaleza.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos. 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley 18.287; artículos 1, 13, 14 y demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia; y artículos 1, 2, 3, 12, 13, 23, 24, 50 y siguientes, y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE DECLARA**

**1.-** Que, ha lugar a la querrela infraccional, de lo principal de fojas 2 y siguientes, con costas, condenándose a Sodimac S.A., representada legalmente por Rodrigo Muñoz Moukarzel, ya individualizados, al pago de una multa de **10 Unidades Tributarias Mensuales**, en su equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como infractora de los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de

Unidad Tributaria Mensual con un máximo de quince jornadas diarias nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

Oficiese a la Tesorería Municipal.

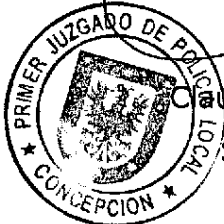
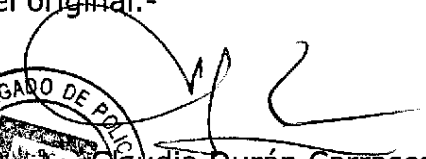
**2.-** Que, ha lugar a la acción civil indemnizatoria del primer otrosí del libelo de fojas 2 y siguientes, sin costas, por no haber sido totalmente vencida, condenándose a Sodimac S.A., representada legalmente por Rodrigo Muñoz Moukarzel, ya individualizados, sólo en cuanto se regula prudencialmente el monto del daño material en la suma de \$1.329.986, y que no ha lugar a lo demás pedido.

La suma antes indicada, se reajustará en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor, calculado entre el mes anterior a la fecha en que se produce la infracción y el precedente a aquel en que el pago se haga efectivo, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 27 de la ley 19.496, más intereses corrientes para operaciones reajustables devengados entre esas mismas fechas.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

Dictada por el Sr. Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don **Fernando Barja Espinoza**. Autorizado por la Secretaria Titular, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

**ROL 200-2016**

   
Claudia Durán Carrasco  
Secretaria Titular

