

QUILICURA, veintisiete de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por el escrito de fs. 19, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional de Consumidor, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2 de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de **Comercializadora S.A** representado por don Ricardo Brender Zwick, ambos domiciliado en Moneda N°970, piso 4, comuna de Santiago, sosteniendo que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la ley N°19.496, de “velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor”; respecto a los hechos denunciados en esta presentación, el Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento a partir del reclamo efectuado por la consumidora Srta. Loreto Urriola Sierpe, que con fecha 13 de julio de 2016, señalando al Servicio que el día 29 de abril de 2016, compró una estufa Fensa, marca Volcano 6800 en la tienda Hites; luego de efectuar la comprar y cumpliendo con todas las instrucciones establecidas en el manual de uso, se dispuso a prender la estufa que había adquirido y una vez que el producto entró en funcionamiento comenzó a mostrar desperfectos; que en mérito de lo expuesto y lo establecido por los artículos 12°, 20° letra c) y e), 21° y 23° inciso primero de la citada ley; solicita sea condenada por cada una de las infracciones cometidas al máximo de la multas contempladas en el cuerpo legal citado, con expresa y ejemplar condenación en costas; acciones que fueron notificadas a fs.37.

SEGUNDO: Que a fs.41, doña Loreto Marisol Urriola Sierpe, run 17.070.264-6, cosmetóloga, domiciliada en la Coruña 0463, comuna de Quilicura, interpuso demanda de indemnización de perjuicio por los hechos citados anteriormente solicitando el pago de la suma de \$ 160.000.- por daño emergente, que corresponde al valor de la estufa más \$ 12.344.- por traslados y \$ 6.000. por gastos en taxi y por daño moral pide el pago de la suma de \$ 2.000.000.- argumentando que sufrió molestias por el producto malo y el trato negligente recibido, todo lo que hace un total de \$ 2.178.344.- que solicita con reajustes, intereses y costas; acciones que fueron notificadas a fs.46;

TERCERO: Que por el escrito de fs.52 el abogado Cristian Solís Portales contestó las acciones señaladas en los considerandos anteriores, solicitando el rechazo de ellas en toda sus partes, con expresa condena en costas, argumentando que corresponde a la actora la carga de la prueba; que al recibir el reclamo de la consumidora se remitió el que determinó que el producto se encontraba en malas condiciones por el mal uso del mismo; que la serie de acusaciones y afirmaciones que hace la actora no son efectivas; que lo dispuesto en los artículos 19 y 23 se harán efectivo siempre y cuando no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor; que para efectuar, cambios, devoluciones o reparaciones a sus clientes se debe contar con un informe técnico que establezca si las fallas provienen de una falla del producto o de la negligencia del consumidor; etc

CUARTO: Que, en el comparendo celebrado a fs.60, no hubo avenimiento y en él, la parte denunciante reitero los documentos agregados a fs. 1 a fs.18, y la parte denunciada y demandada rindió testimonial con la declaración de dos testigos que fueron tachas por la numeral 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil y objetaron por el escrito de fs 64 los documentos acompañados por la actora

tachas y objeciones que el tribunal rechazará por facultarle el artículo 14 de la Ley 18.287 para analizar la prueba en conformidad con las reglas de la sana crítica;

QUINTO: Que analizado el mérito de los antecedentes en conformidad con las reglas de la sana crítica el Sentenciador ha llegado a la convicción que en los hechos materia de la denuncia y demanda la denunciada y demandada COMERCILIAZADORA S.A. infringió el art. 23 de la Ley No. 19.496 pues en la venta de una estufa a parafina marca Fensa, modelo Volcano 6800, actuó con negligencia causándole un menoscabo a la demandante en su calidad de consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad del producto por lo que deberá ser sancionado al pago de una multa conforme al artículo 24 de la citada Ley;

SEXTO: Que, para arribar a la convicción señalada ha tenido, especialmente, presente el acta de exhibición del video, no objetado, en el que el tribunal pudo apreciar la estufa sub lite funcionando defectuosamente con gran humareda y enormes llamas desprendiéndose de ella con riesgo en la seguridad física para las personas que debieron estar en su cercanía antecedente que corrobora la versión de los actores y que no logran desvirtuar los testigos de la denunciada y demandada no resultando válido para el sentenciador el argumento del proveedor en el sentido que la falla se produce por el mal uso de la consumidora argumento que pudo haberse aceptado para el caso de la primera vez que la estufa presentó falla pero no para la segunda pues al volver del servicio técnico el artefacto la primera vez sosteniendo el mal uso debieron actuar con mayor diligencia enseñando o explicando con mayor claridad y dedicación la forma de su uso, cosa que no hicieron ;

SEPTIMO: Que en autos se ha deducido una demanda civil de indemnización de perjuicio la que obliga perseguir una responsabilidad civil cuasi delictual;

OCTAVO: Que es un elemento esencial de la responsabilidad civil cuasi delictual el que concurra la culpa, elemento que en la especie se expresa en una infracción a la Ley de protección al derecho del consumidor y, como se ha visto en la parte anterior de esta sentencia, este elemento se configura en contra de la demandada quien ha sido declarada autora de una infracción que ha sido la causa directa de los daños cuya indemnización se solicita de tal modo que el tribunal acogerá la demanda en la forma que se expresara más adelante;

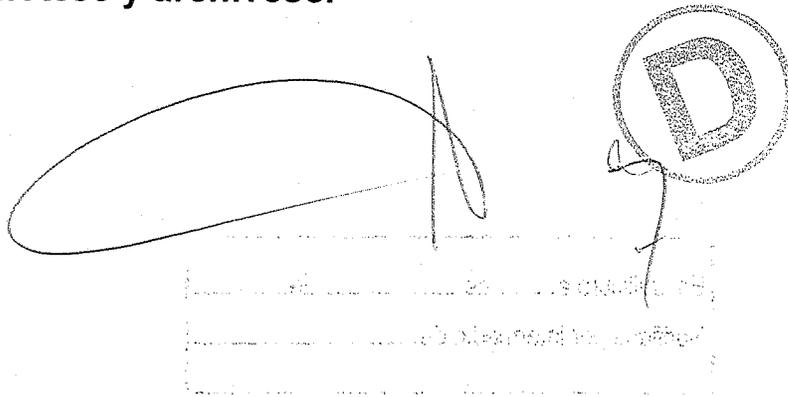
NOVENO; Que por el escrito de fs.41 la demandante Loreto Urriola Sierpe solicito el pago de la suma de \$2.178.344.- y para acreditarlo acompaño los documentos a fs.38, 39 y 40 lo que se encuentra una consulta de transacción del día 29 de abril de 2016, a la tienda Hites por la suma de \$151.999.- y pago de transporte por la cantidad de \$11.457.- valores que corresponden a un daños emergente representado por el artefacto defectuoso y gasto de transporte y nada acredita para justificar el monto de \$2.000.000.- pedido por daño moral, pero entendiendo el Tribunal que necesariamente el problema materia de la causa influyó negativamente en su salud por lo que dará a lugar por ese concepto ponderándolo subjetivamente;

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231/; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; Ley 19.496 y sus modificaciones; 1.698, 2314, 2329 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

1.- Que se acoge la denuncia de fs.19 deducida por el Servicio Nacional del Consumidor y se condena a COMERCIALIZADORA S.A., al pago de una multa equivalente de 20 UTM;

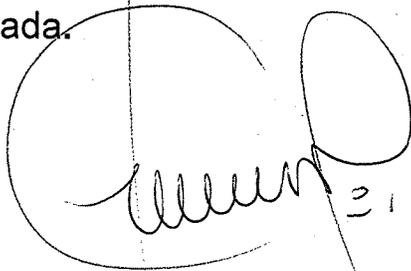
2.- Que se acoge la demanda de fs.41 solo en cuanto se condena a COMERCIALIZADORA S.A. a pagar a doña LORETO MARISOL URRIOLOA SIERPE, la suma de \$500.000.-, que comprende daño emergente y daño moral, reajustada a la variación que excrementó el índice al consumidor entre la fecha de sentencia y su pago efectivo e intereses corrientes entre la fecha que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo

Notifíquese, anótese y archívese.



A handwritten signature is written over a set of horizontal lines. To the right of the signature is a circular stamp containing the letter 'D'.

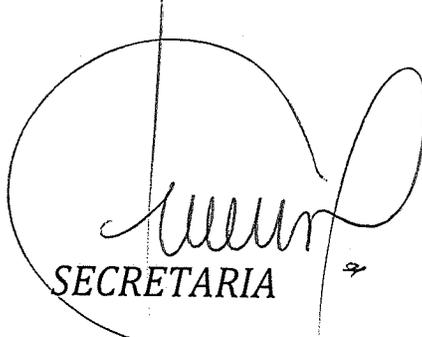
Dictó esta sentencia don **JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN** Juez Titular y autoriza doña **PRISCILA ARROYO PÉREZ** Secretaria Abogada.



A handwritten signature is written over a vertical line. Below the signature is the number '31'.

82
(ochenta, dos)

CERTIFICO, que en la causa rol N°35.946-4/2016, caratulada Servicio Nacional del Consumidor/ Comercializadora S.A., que no se ha deducido recurso alguno en contra de la sentencia de fecha 27 de diciembre de 2016, rolante a fs. 70 y siguientes y el plazo para hacerlo se encuentra vencido, encontrándose firme y ejecutoriada. Quilicura, a veintiuno de de marzo de dos mil diecisiete.


SECRETARIA

D

REGISTRO DE SENTENCIAS
21 MAR. 2017
REGION METROPOLITANA