

7/21  
Vendidos

Maipú, veintiséis de agosto de dos mil trece.

VISTOS:

Denuncia en Procedimiento por infracción al artículo 12 y 23 letra a) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por **COSME ROBERTO POLANCO LAVÍN**, jubilado, domiciliado en calle San José N° 133-A, Comuna de Maipú, Región Metropolitana; en contra de **CREA CRISTALES Y ALUMINIOS**, representada legalmente por don Patricio Arturo Aguirre Muñoz, C.I. 9.663.020-4 ambos con domicilio en Avenida 05 de Abril N° 372, local 10, Comuna de Maipú, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que en esta causa Rol N° 3236-2011, don **COSME ROBERTO POLANCO LAVÍN**, interpone denuncia en contra de **CREA CRISTALES Y ALUMINIOS**, representada legalmente por don Patricio Arturo Aguirre Muñoz, por cometer la infracción contemplada en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, alegando que la denunciada ha causado menoscabo al consumidor en atención a que realizó la compra de dos ventanales termopaneles de aproximadamente 210mm por 205mm centímetro en vidrio con un espesor de 05mm mas la instalación de estos, fijada para el día 05 de febrero del año 2011. Aquel día llegaron los técnicos alrededor de las 11:30 horas, desmontando las antiguas ventanas del living más la de una pieza. Alrededor de las 16:00 horas., se retiraron a buscar los ventanales nuevos volviendo a su domicilio a las 19:00 horas, montando el panel del living con marco de madera, no terminando dicho trabajo en particular, mas tarde los trabajadores volvieron a salir asegurándole que volverían a instalar el panel que faltaba en el dormitorio. Sucedió que estos trabajadores no aparecieron mas en su domicilio, dejando el dormitorio referido sin ventana por dos noches, durmiendo a la intemperie. El día 06 de febrero del 2011, llamó por teléfono el dueño del local denunciado para pedir las disculpas pertinentes y señalar que terminarían luego

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
SECRETARIA  
MAIPU

722  
Verdadero

los trabajos. Así el día lunes siguiente llegan a su domicilio y le indican que nuevamente hay problemas con el panel y que volverían mas tarde, lo que efectivamente sucedió, y mientras estaban instalando definitivamente el panel del living es cuando se dio cuenta de que el espesor de este panel era de 4mm y no de 5mm, tal cual como lo es el panel del dormitorio, siendo que la compra fue por los de 5mm, siendo por tanto doblemente engañado.

Por lo cual y en definitiva solicita se le condene al infractor al máximo de las penas establecidas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

Que, en el mismo acto, interpone conjuntamente Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **CREA CRISTALES Y ALUMINIOS**, representado legalmente por don Patricio Arturo Aguirre Muñoz, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en cuanto a lo infraccional de dicha presentación que da para todos los efectos por íntegramente reproducidos.

Alega en primer lugar Daño material la suma de \$ 200.000.- pesos, correspondientes a que se compró un vidrio de 5mm de espesor y se instalaron solo de 4mm de espesor, en ventana de 2 termopaneles de aproximadamente 210mm x 205mm. En segundo lugar alega Daño Moral, por la suma de \$ 100.000.- pesos, fundamentada en las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que ha ocasionado la conducta del infractor, solicitando finalmente sea acogida esta acción indemnizatoria en la suma total de \$ 300.000.- pesos, mas los intereses y reajustes, con expresa condenación en costas.

La denunciante acompaña a esta presentación los siguientes documentos:

- 1) copia simple de orden de compra N° 000342, emitido por CREA Cristales y Aluminios;
- 2) copia simple de boleta de venta y servicios emitido por CREA Cristales y Aluminios, de fecha 07 de febrero del 2011;
- 3) copia simple de estado de caso emitido por Sernac;
- 4) copia simple de respuesta estado de caso,

JUZGADO DE POLICIA  
SECRETARIA

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL DE MAIPU

CAUSA ROL Nº: 3236-2011.

informado cierre de caso, remitida por Sernac al señor Polanco Lavin; 5) set de 4 fotografías simples del lugar de los hechos denunciados.

**SEGUNDO:** A fojas 16 de autos, rinde declaración indagatoria don **PATRICIO ARTURO AGUIRRE MUÑOZ, C.I. 9.663.020-4**, comerciante, domiciliado en Av. Cinco de Abril Nº 372 local 10, quien señaló que, es el propietario del local denunciado. Agrega que don Cosme Polanco, concurrió al local para comprar dos ventanales termopaneles de 5mm (4 vidrios), por el material e instalación se le cobró la suma de \$550.000.- pesos, además y respecto de la cual se le hizo una atención y se le rebajó la suma de \$25.000.- pesos, de los cuales abonó al momento de la compra la suma de \$200.000.- pesos. Señala que el día sábado tuvo que viajar fuera de Santiago, por lo que concurrieron al domicilio del denunciante 2 maestros a instalar las ventanas, instalaron un ventanal, concurrieron al local a buscar los otros vidrios, ahí se percataron que uno de los paneles estaba quebrado, los maestros se fueron y no le avisaron nada al denunciante, así, mas menos alrededor de las 7:00 de la tarde le avisaron lo que había sucedido, pero el no tenía el teléfono del señor Polanco Lavin, llamó a un familiar que tenía las llaves para que concurriera al local a buscar el teléfono, llamó al denunciante dándole las disculpas por lo sucedido y señalándole que el día lunes le solucionaba el problema, el día lunes a primera hora fue a la empresa donde les hacen los termopaneles, pagó el recargo para que los hicieran rápido, como las 14:00 del día lunes fue personalmente a instalar las ventanas, conversó con el denunciante, le pagó la diferencia, y en ese mismo acto le rebajó la suma de \$35.000.- pesos por las molestias, que está reflejado en la boleta, él encontró que era poco por lo que en efectivo le entregó \$10.000.- pesos más. Señala que pensó que esto estaba solucionado, pero a los 3 días después le llegó el denuncia del Sernac, le contestó al Sernac, acompañó copia, posteriormente saco un estado de causa del Sernac y se le informó que el caso se encontraba cerrado.

Que acompaña en dicho acto los siguientes documentos- no objetados por la contraria-: 1) copia simple de impresión de estado de caso, emitida por SERNAC.; 2) copia simple de boleta de venta y servicios emitido por CREA Cristales y Aluminios, de fecha 07 de febrero del 2011.

**TERCERO:** A fojas 17 se celebra la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de ambas partes, don Cosme Roberto Polanco Lavín, y don Patricio Arturo Aguirre Muñoz.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte del señor Polanco Lavín, ratifica denuncia de fojas 1 y siguientes. Agrega que efectivamente se le rebajó la suma en dinero de \$ 35.000 pesos señalados en la misma boleta. Agrega que no es efectivo que recibió dinero en efectivo.

La parte del señor Aguirre Muñoz, ratifica su declaración indagatoria de fojas 16.

La parte del señor Polanco Lavín, ratifica documentos acompañados a fojas 4 a 10 inclusive.

No se rinde prueba testimonial ni se formulan peticiones a este tribunal.

**EN EL AMBITO INFRACCIONAL.**

**CUARTO:** En primer término, corresponde establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, para determinar las eventuales responsabilidades que le asistan a este último. En la especie, a fojas 4, consta en autos orden de compra y a fojas 5, consta boleta de ventas y servicios, fecha 07 de febrero del 2011 que acredita una compra efectuada por el denunciante, que no ha sido objetada por la denunciada. Atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.



**QUINTO:** Una vez establecido el vínculo jurídico entre consumidor - proveedor, el tribunal debe pronunciarse sobre la denuncia de autos.

Atendido el mérito de los antecedentes aportados, resulta a ojos de esta judicatura plausible acoger la denuncia que origina esta causa.

Que en la especie, la parte denunciante, don **COSME ROBERTO POLANCO LAVÍN**, alega que la denunciada **CREA CRISTALES Y ALUMINIOS**, efectuó trabajos de instalación de ventanales, los que dejó a medio terminar, finalmente instalando estos ventanales de acuerdo a una medida distinta a la establecida y solicitado a realizar la compra de dichos bienes y servicios de instalación pertinente.

Por su parte constan documentos a fojas 4 y 5 consistentes en orden de compra y boleta de pago por ventas y servicios, en la cual se señalan los montos pagados, adeudados.

En efecto, si bien las partes reconocen el hecho denunciado, sus versiones en cuanto a la existencia de infracción y presuntas responsabilidades difieren.

Cabe destacar que la parte denunciada, en su declaración reconoce el hecho denunciado, y la dinámica en se produjo la infracción denunciada, al momento de proceder a recibir el pago de parte del comprador y consumidor denunciante, y hacer entrega en este mismo acto de una suma de dinero determinada, en razón de las molestias provocadas al señor Polanco Lavín, con motivo de venta y prestación de servicios de instalación de los paneles señalados, lo que a la luz de las reglas de la sana crítica conduce a concluir que efectivamente la parte denunciada reconoce la infracción, y que en definitiva permite, unida a las demás consideraciones ya expresadas, establecer que ha existido por parte de la denunciada una vulneración a las normas contenidas en la Ley 19.496, específicamente en su articulado 12, el que a su tenor señala: " Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos,

725  
Venerables





726  
J. C. S. S.

*condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."*

En este contexto, es deber de la parte denunciada de **CREA CRISTALES Y ALUMINIOS**, respetar los términos del contrato en cuanto a los proporciones estructurales de los bienes vendidos, y la ejecución íntegra, efectiva y oportuna de los paneles señalados, conforme a los plazos convenidos, motivo por el cual esta sentenciadora estima que existen elementos de convicción necesarios y suficientes a efectos de establecer la responsabilidad infraccionaria de la parte de **CREA CRISTALES Y ALUMINIOS**, razón de mérito para acoger la denuncia de autos en su contra.

**EN EL AMBITO CIVIL INDEMNIZATORIO.**

**SEXTO:** No cabe pronunciarse sobre la demanda civil ya que esta no ha sido legalmente notificada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley N° 18.287.

**SÉPTIMO:** Que conforme lo establece el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

**POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14, 17 y 23 DE LA LEY N° 18.287 Y ARTÍCULO 24 DE LA LEY N° 19.496 , SE RESUELVE:**

I.- Ha lugar a la denuncia de autos. Condénese a **CREA CRISTALES Y ALUMINIOS**, representado legalmente por don Patricio Arturo Aguirre Muñoz., al pago de una suma por concepto de multa, de 5 Unidades Tributarias Mensuales. (5 U.T.M.) por infracción a lo dispuesto por los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión nocturna en contra de su representante legal, por el término de quince noches, por vía de sustitución y apremio.



727  
Juzgado

II.- En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios incoada en autos, en contra de CREA CRISTALES Y ALUMINIOS, no resulta procedente pronunciarse sobre ella, atendido a que no ha sido notificada conforme lo ordena el artículo 8 de la Ley N° 18.287.

III.- Conforme lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

IV.- Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol: 3236-2011.

*Carla Torres Aguayo*

Resolvió doña CARLA TORRES AGUAYO, Juez Titular

Autoriza doña PAULA BUZETA NOVOA, Secretaria Titular

*Paula Buzeta Novoa*

