



ter
continúa

SANTIAGO, veintisiete de febrero de dos mil trece.

8971

VISTOS:

I. En lo principal y primer otrosí de fojas 20 doña LUCÍA CAMPOS MARTÍNEZ, contador general, domiciliada en avenida Vicuña Mackenna 980 block 8, departamento 24, en la comuna de La Cisterna, interpone denuncia y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de MILKO ALBERTO DUARTE UBAL, ignora profesión u oficio, domiciliado en Herrera 1268, en Santiago.

Funda la denuncia en que con fecha 25 de noviembre pidió al señor Milko Duarte, del servicio técnico Trieems, que revisara la lavadora de su madre en el domicilio de calle Los Sauces 857 de la comuna de El Bosque, quien revisó la lavadora y le dijo que solo tenía problema con el *timer*; que la persona que lo acompañaba le ofreció recibir en parte de pago la lavadora y ellos le traerían una lavadora nueva y que tenían que pagar una diferencia de \$280.000 y que le darían \$100.000 por la lavadora que se encontraba en casa de su madre; que ella aceptó porque conocía al señor Duarte por su experiencia como técnico, quien hizo varias veces la mantención de la lavadora de su madre; que el negocio se materializó el 20 de diciembre, la supuesta lavadora nueva la recibió su madre envuelta en papel transparente y no venía en caja ni traía ningún folleto; que la señora Marambio le dijo que le enviaría la boleta por correo certificado y hasta el día de hoy no llega; que la señora Marambio solo dejó un papel tipo informe técnico en el cual decía: "Recambio lavadora Kenmore australiana por una Kenmore americana modelo 110.18609890 por la suma de \$280.000 garantía un año".

Señala que el 24 de diciembre, al visitar a su madre, se encontró con la sorpresa que la lavadora estaba más usada que la que tenía anteriormente; que llamó a la señora Marambio reclamando y ella afirmó que era nueva, le pidió que le devuelva

COPIA DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT 2014
SECRETARIO ABOGADO

la lavadora y el dinero accediendo ella en principio, pasaron varios días sin respuesta volvió a llamar y daba respuestas evasivas diciendo que tenía que comunicarse con su jefe el señor Duarte y hasta el día de hoy no ha podido comunicarse con el señor Duarte.

Agrega que pidió un certificado técnico de la lavadora al servicio técnico JLM Limitada el cual arrojó que el estado de la lavadora data del año 2000 y 2003 lo que significa que el producto tiene 9 años de uso.

Estima infringidos los artículos 12 y 23 de la Ley Núm. 19.496.

En la acción civil, basada en los mismos hechos denunciados, demanda el pago de \$420.000 como indemnización por el daño material causado, en el que incluye el valor de la lavadora usada por \$280.000 la devolución de la lavadora antigua por \$100.000, el certificado de antigüedad por \$25.000, gastos de traslado y locomoción por \$10.000 y servicio telefónico por \$5.000. Adicionalmente reclama \$50.000 como indemnización por los perjuicios por el daño moral sufrido, configurado por las molestias laborales y sufrimientos físicos y psicológicos que le han ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten.

II. A fojas 27 se llevó a efecto la audiencia de avenimiento, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte de LUCÍA CAMPOS MARTÍNEZ y en rebeldía de la denunciada y demandada MILKO ALBERTO DUARTE UBAL.

Las partes fueron llamadas a conciliación y ésta no se produjo por la inasistencia del denunciado.

III. En la misma audiencia de prueba la denunciante rindió la prueba documental que obra en autos.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

IV. A fojas 28 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I EN LO INFRACCIONAL

1º) Que la denuncia se refiere a la posible infracción a la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido MILKO ALBERTO DUARTE UBAL en perjuicio de LUCÍA CAMPOS MARTÍNEZ por defraudarla en la prestación del servicio técnico ofreciendo cambiar la lavadora defectuosa por una nueva lo que no fue cumplido.

2º) Que el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 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 la parte denunciante acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 1, folleto de denuncia ante la Fiscalía; b) a fojas 2, informe del Servicio Nacional del

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

Consumidor (SERNAC) comunicando cierre del caso por causal Proveedor no Responde; c) a fojas 3, documento denominado Informe Técnico que expresa "Recambio lavadora Kenmore australiana por una Kenmore americana modelo 110.18609890 por la suma de \$280.000 garantía un año"; d) a fojas 4 a 11, ocho fotografías de una lavadora; e) a fojas 12 y 13, copia de un cheque cobrado por \$280.000 a nombre de Ivonne Marambio; f) a fojas 14, certificado del Servicio Técnico JLM Limitada; g) a fojas 15, formulario de reclamo ante el SERNAC de fecha 10/01/2012; h) a fojas 19, boleta de honorarios de Milko Duarte Ubal de 24/11/2007.

4º) Que es necesario precisar que en la normativa establecida en la Ley Núm. 19.496, la protección de los derechos gira en torno al cumplimiento de los contratos celebrados entre consumidor y proveedor que tengan el carácter de mercantiles para el segundo y de civiles para el primero, como puede desprenderse de los artículos 1º números 1 y 6, 2º letras a), c) d), e), f), 3º letras b), e), y 3º bis, entre muchas otras disposiciones, por lo que resulta procedente aplicar a los contratos celebrados entre proveedor y consumidor las normas generales de los efectos de las obligaciones del Código Civil y, entre ellas, la regla de la carga de la prueba del artículo 1547 inciso 3º, que contempla una presunción de culpa a partir del incumplimiento contractual que presume la culpa del deudor. De este modo, basta que el acreedor o consumidor pruebe la existencia de la obligación y afirme el incumplimiento para colocar al deudor o proveedor en situación de aportar la prueba de su diligencia o la exclusión de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor.

5º) Que de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado que en la prestación del servicio técnico del denunciado, consistente en la reparación de la lavadora ubicada en calle Los Sauces 857 en El

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT 2014

SECRETARIO ABOGADO

Bosque, le fue ofrecido a la denunciante el cambio de la lavadora defectuosa por una lavadora nueva pagando la diferencia, lo que se concretó el 20/12/2011, según consta del instrumento de fojas 3, en relación a la boleta de fojas 19, en la que consta que el servicio técnico ofrecido fue ejercido por don Milko Duarte Ubal, quien en el año 2007 prestó el servicio de mantención de la lavadora en el mismo domicilio.

6º) Que consta, asimismo, del certificado de fojas 14, que la lavadora identificada a fojas 3 fue importada en los años 2000 a 2003, lo que prueba que el ofrecimiento de cambiar la lavadora defectuosa por una nueva no fue cumplido, habiéndose pagado \$280.000 por ello.

7º) 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 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."

8º) Que, por lo anteriormente expuesto, este sentenciador estima que del mérito del proceso la parte denunciada ha incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos.

II EN LO CIVIL

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT 2014

SECRETARIO ABOGADO

9º) Que la letra e) del artículo 3º de la Ley Número 19.496 prescribe que:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."

El artículo 50 incisos 1º y 2º establecen por su parte que: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda."*

10º) Que, conforme a la demanda civil de autos, la actora demanda el pago de \$420.000 como indemnización por el daño material causado, en el que incluye el valor de la lavadora usada por \$280.000, la devolución de la lavadora antigua por \$100.000, el certificado de antigüedad por \$25.000, gastos de traslado y locomoción por \$10.000 y servicio telefónico por \$5.000. Adicionalmente reclama \$50.000 como indemnización por los perjuicios por el daño moral sufrido, configurado por las molestias laborales y sufrimientos físicos y psicológicos que le han ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta, por las infructuosas diligencias y

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TENIDO A LA VISTA

SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten.

11º) Que respecto al daño patrimonial reclamado sólo cabe dar por acreditado el perjuicio de \$280.000 correspondiente a la suma pagada por el cambio ofrecido, sin haber constancia en autos de pruebas orientadas a acreditar la existencia de otros daños materiales.

12º) Que en cuanto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, este sentenciador estima que el incumplimiento en la prestación de los servicios ofrecidos, que limita muy cercanamente con la defraudación penal, necesariamente produce en cualquier persona normal una situación de desazón y desconfianza que merece ser reparado conjuntamente con las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados.

En razón de lo expuesto, el daño moral debe ser indemnizado en la suma que el Tribunal prudencialmente fija en este caso en \$50.000 acogiéndose la demanda en la suma señalada.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos Nºs 1º 2º, 24, 50 A y 50 B de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley Nº 18.287, 144 del Código de Procedimiento Civil,

SE RESUELVE:

a) SE CONDENA a MILKO ALBERTO DUARTE UBAL ya individualizado, a pagar una multa equivalente a 50 U.T.M. (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 inciso primero de la Ley Nº

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO

19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

b) DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

c) SE ACOGE, CON COSTAS, la demanda civil de autos sólo en cuanto se condena a MILKO ALBERTO DUARTE UBAL a pagar a LUCÍA CAMPOS MARTÍNEZ, la suma de \$330.000 a título de indemnización por los perjuicios patrimoniales y morales sufridos, suma que deberá pagarse reajustada según la variación del Índice de Precios al Consumidor entre los meses de diciembre de 2011 y el del mes anterior a su total y efectivo pago, sin intereses.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley nº 19.496.

DECTADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ SUBROGANTE DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO SUBROGANTE.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT. 2014

SECRETARIO ABOGADO