

San Bernardo, doce de Enero de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, ante el Juzgado de Policía local de la comuna de El Bosque, don Víctor Manuel Pérez Contreras, chofer, cédula de identidad n° 6.313.132-6, domiciliado en San Adriano n° 13.260, comuna de El Bosque, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor que identifica como Tienda Hites, representado para estos efectos por su administrador o jefe del local, todos domiciliados en calle Eyzaguirre n° 650, comuna de San Bernardo, por infracción a la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

A fojas 04, comparece don Víctor Manuel Pérez Contreras, antes individualizado, quien expone que el día 05 de Julio de 2013, concurrió a la tienda Hites de San Bernardo y compró una cocina de la marca Fensa, modelo F-2, al instalarla en el mes de Agosto funcionó adecuadamente pero después de unos días comenzó con un silbido y la llama no se elevaba de los quemadores sino que se prendía hacia el interior, fundiendo el quemador que se había prendido. Reclamada la garantía del producto se le señaló que se enviaría un técnico a revisarlo, este concurrió el día 04 de Octubre de 2013 y le señaló que debía cambiar la manguera plástica por un flexible, más un regulador nuevo, pero instalados estos accesorios la cocina siguió presentando los mismos problemas. Por lo anterior volvió a reclamar y vino otro técnico que le señaló que debía cambiar el regulador recién adquirido, porque pasaba mucho gas, entonces, como no se le ofrecía ninguna solución, recurrió al Sernac, pero la respuesta entregada

no fue satisfactoria ya que no proponía el cambio del producto o devolución del precio pagado.

A fojas 07, rola presentación de don Tomás Madrid Sepúlveda, abogado, en representación de Comercializadora S.A.(Hites), ambos domiciliados en Moneda n° 970, piso 4°, comuna de Santiago, interponiendo en contra de la denuncia de autos la excepción de incompetencia, toda vez que no se dedujo ante el Juzgado de Policía local donde se celebró el contrato respectivo.

A fojas 12, rola resolución del Juzgado de Policía local de El Bosque, acogiendo la excepción de incompetencia y remitiendo los antecedentes al Juzgado de Policía local de esta comuna.

A fojas 14, comparece ante este Juzgado el denunciante Víctor Manuel Pérez Contreras, antes individualizado, quien reiteró los dichos contenidos en la declaración indagatoria de fojas 04 de autos.

A fojas 20, complementándose en fojas 25, don Víctor Manuel Pérez Contreras, antes individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Tienda Hites, antes individualizada, para que debido a la responsabilidad que le asigna en los hechos denunciados sea condenado a pagarle los perjuicios causados, los que avalúa en \$180.000, por concepto de daño emergente, o la suma que se estime conforme a Derecho, más intereses, reajustes y con ejemplar condena en costas.

A fojas 27, rola acta de notificación a la Tienda Hites, de la demanda civil de fojas 20 a 25 de autos.

A fojas 28, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de don Víctor Manuel Pérez Contreras, denunciante y demandante y en rebeldía de la Tienda Hites, denunciada y demandada. En esta oportunidad el demandante rindió prueba testimonial y documental en rebeldía de la demandada, no se produjo conciliación.

A fojas 29 vuelta, se ordenó ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar al proveedor identificado como Tienda Hites, establecimiento comercial que también se ha identificado en este proceso como Comercializadora S. A., con domicilio en calle Eyzaguirre n° 650 de esta comuna, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones el denunciante y demandante expone, en fojas 01 y prestando declaración indagatoria en fojas 04, que el día 05 de Julio de 2013, concurrió a la tienda Hites de San Bernardo y compró una cocina de la marca Fensa, modelo F-2, al instalarla en el mes de Agosto funcionó adecuadamente pero después de unos días comenzó con un silbido y la llama no se elevaba de los quemadores sino que se prendía hacia el interior, fundiendo el quemador que se había prendido. Reclamada la garantía del

producto se le señaló que se enviaría un técnico a revisarlo, este concurrió el día 04 de Octubre de 2013 y le señaló que debía cambiar la manguera plástica por un flexible, más un regulador nuevo, pero instalados estos accesorios la cocina siguió presentando los mismos problemas. Por lo anterior volvió a reclamar y vino otro técnico que le señaló que debía cambiar el regulador recién adquirido, porque pasaba mucho gas, entonces, como no se le ofrecía ninguna solución, recurrió al Sernac, pero la respuesta entregada no fue satisfactoria ya que no proponía el cambio del producto o devolución del precio pagado;

3°) Que, el proveedor denunciado, en rebeldía en la instancia que disponía para hacerlo, nada expuso respecto al fondo de las acciones deducidas, ni formuló objeciones u observaciones a la documentación acompañada por el denunciante, como prueba de sus dichos;

4°) Que, a los efectos de demostrar la efectividad de su denuncia, el actor aportó al proceso; **a)** En fojas 02, copia de la boleta de compra del producto, de fecha 05 de Julio de 2013, por la cantidad de \$129.990. **b)** En fojas 15, copia de la guía de servicio y recibo que dejó el técnico que vio la cocina, de fecha 04 de Octubre de 2013, **c)** En fojas 17, copia de la boleta de compra de un flexible, regulador y codo para la cocina, de fecha 12 de Octubre de 2013. **d)** En fojas 19, copia de la carta respuesta entregada por la denunciada, respecto del reclamo presentado ante el Sernac, en la cual se acoge parcialmente el reclamo deducido **e)** En fojas 29, dos quemadores correspondientes a la cocina. **f)** En fojas 28, el testimonio de doña Patricia Nova Aravena, quien previa juramentación legal declaró haber visto como en dos diferentes ocasiones

personal enviado por Hites concurrió hasta el domicilio del denunciante, que la cocina funcionaba mal y los quemadores grandes se fundieron;

5°) Que, de conformidad a lo dispuesto por el Art. 20 letra e) de la ley de protección a los derechos del consumidor n° 19.496, el consumidor tendrá derecho a la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan el bien inapto para el uso o consumo al que esta destinado;

6°) Que, de conformidad a la prueba aportada en el proceso, ha quedado demostrado de forma legal y suficiente, que con posterioridad a haberse prestado el servicio técnico requerido, la cocina adquirida continuó presentando problemas de funcionamiento. Por su parte, si bien en la respuesta entregada por la proveedora al Sernac, se adujo que la cocina presentaba problemas derivados de la presión del gas y se aconsejó el cambio del regulador, dicha medida debió ejecutarse y chequearse por el servicio técnico, para dar cumplimiento a la garantía pactada, debiendo hacerse presente que de acuerdo a la boleta del producto se trata de un modelo estándar de cocina y que no se alegó por parte de la denunciada que esta haya sido objeto de mal uso o que hubiese sido intervenida por técnicos ajenos a la empresa encargada;

7°) Que, conforme al mérito de autos, especialmente la guía de atención del servicio técnico agregada en fojas 15 y demás antecedentes

aportados en el proceso, los que esta Sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que la proveedora denunciada Tienda Hites, infringió respecto del denunciante Víctor Manuel Pérez Contreras, los Arts. 12, 20 letra e) y 23 de la ley de protección a los derechos del consumidor n° 19.496, por cuanto no dio estricto cumplimiento a la garantía pactada para el producto y manteniéndose las dificultades técnicas o de funcionamiento del bien adquirido, no hizo reposición del mismo o devolución del precio pagado, adoleciendo el servicio técnico prestado, bajo su dependencia, de las condiciones de profesionalidad y eficiencia esperables y que el caso ameritaba para dejar en buen funcionamiento la cocina.

Por lo antes expresado en definitiva corresponderá acoger la denuncia infraccional de fojas 01 de autos;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL DEL PLEITO:

8°) Que, a fojas 20, complementándose en fojas 25, don Víctor Manuel Pérez Contreras, antes individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Tienda Hites, antes individualizada, para que debido a la responsabilidad que le asigna en los hechos denunciados sea condenado a pagarle los perjuicios causados, los que avalúa en \$180.000, por concepto de daño emergente, o la suma que se estime conforme a Derecho, más intereses, reajustes y con ejemplar condena en costas;

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que la tienda Hites demandada será condenada por infringir los Arts. 12, 20 letra e) y 23 de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los Arts. 3 letra e y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

10°) Que, a los efectos de acreditar el daño emergente demandado, el demandante acompañó en fojas 16, copia de la boleta de compra del producto, por la cantidad de \$129.990 y en fojas 17, copia de los repuestos recomendados para su buen funcionamiento, por la cantidad de \$14.950, antecedentes que no fueron objetados, los que esta Sentenciadora, por desconocerse el derecho del demandante a la reposición del producto o restitución del precio pagado, tomará en consideración, regulándose en definitiva el monto por el cual será acogida la demanda en la cantidad de \$ 144.940;

11°) Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Junio de 2014, y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, esta suma devengará intereses corrientes, desde que el establecimiento demandado se encuentre en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts. 3, 4, 17, 18, 20 de la Ley 18.287, y Arts. 12, 20 letra e), 23, 50 y siguientes de la Ley de protección al Consumidor 19.496;

SE DECLARA:

A.- Que, se condena a Tienda Hites, también identificada en el proceso como Comercializadora S. A., a pagar una multa de 05 (cinco) U.T.M. dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 12, 20 letra e) y 23 de la Ley 19.496.

B.- Que, se acoge la demanda civil de indemnización de fojas 20, complementada en fojas 25, en cuanto se condena a la Tienda Hites, también identificada en la causa como Comercializadora S. A., a pagar al demandante Víctor Manuel Pérez Contreras, ya individualizado, la cantidad de \$144.940, por concepto de daño emergente, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

C.- Que, la cantidad antes mencionada deberá reajustarse y devengará intereses en la forma dispuesta en el considerando 11º) del presente fallo;

D.- Que se condena a la Tienda Hites, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 4.648-1-2014.

Dictada por Doña Inés Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Jorge Rojas Arias. Secretario Titular.