

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

35
denuncia
y
anexo

MAIPÚ, veintiocho de octubre de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- A fojas 5 y siguientes, la denuncia y demanda civil indemnizatoria por infracción a la Ley 19.496, de fecha 10 de marzo de 2014, interpuesta por **MARÍA ESPERANZA ARAYA GUAJARDO**, administrativa Hospital El Carmen de Maipú, con domicilio en Avenida Lago Bolsena N° 18.895, Ciudad Satélite, Maipú, en contra de **CTI S.A.**, representada por **MARITZA RAMÍREZ**, ambos con domicilio en calle Alberto Llona N° 777, Maipú.

Señala que el día 14 de mayo de 2013 compró un calefón marca Fenza, modelo Vitaly 911 GN, ionizado el cual empezó a tener problemas en el mes de septiembre del mismo año y que el día 10 de octubre de 2013 fueron técnicos a revisarlo ya que no encendía el piloto, oportunidad en que indicaron que las pilas estaban mal puestas, diagnóstico erróneo pues como se pudo comprobar después de cuatro revisiones más el serpentín del artefacto tenía una perforación que provocaba una pérdida de agua que las mojaba. Indica la denunciante que en todas las ocasiones la responsable fue **MARITZA RAMÍREZ** que jamás actuó de forma empática y que hasta la fecha el producto presenta el mismo problema. Refiere que interpuso dos reclamos ante el SERNAC para que la empresa cambiase el artefacto en su propio domicilio y reparase la fuga de agua que dejaron los técnicos de la denunciada, pero que la empresa solo ha ofrecido un procedimiento que no le satisface, éste consiste en que la denunciada pasa a retirar el calefón y le deja una nota de crédito para que se dirija al lugar en que lo compró para solicitar la devolución de dinero o un nuevo calefón y que en este último caso deberá llamarlos nuevamente para que lo vayan a instalar.

30 MAYO 2014

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

36
Maritza
y
SE 15

Termina solicitando para la denunciada el máximo de las penas establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496.

En su demanda civil indemnizatoria solicita tener por reproducidos los mismos antecedentes expuestos anteriormente y exige el pago de \$84.754.- que corresponde al valor del producto con fallas, \$25.000.- que corresponden al costo de instalación y \$60.000.- por concepto reparación de fuga de agua, todo esto por concepto de daño emergente y de \$1.750.000.- por concepto de daño moral, más intereses y reajustes calculados desde la fecha de presentación de la demanda y las costas de la causa.

2.- A fojas 10, notificación por cédula de la denuncia y demanda de fojas 5 y siguientes con su proveído de fojas 9 a **CTI S.A.**, representada por **MARITZA RAMÍREZ**.

3.- A fojas 20 y siguientes, y con fecha 7 de abril de 2014 se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de **MARÍA ESPERANZA ARAYA GUAJARDO**, denunciante y demandante de autos y **GUILERMO AGÜERO GARCÉS**, abogado, en representación de **CTI S.A.** El actor ratificó su denuncia y demanda civil indemnizatoria en todas sus partes y presentó prueba documental y testimonial. La denunciada y demandada contestó en audiencia solicitando el rechazo de la denuncia y demanda por no ser efectivos los hechos en que se fundan. Señala que su representada sabiendo de los desperfectos en el calefón dio una oportuna atención pues, como señala la actora, se le atendió 6 veces sin costo para ella prestándole servicio técnico en cada oportunidad. “A confesión de parte, relevo de pruebas” señaló la denunciada. Agrega que ante la imposibilidad de solucionar el problema con fecha 11 de febrero de 2014 se le otorgó a la denunciante un certificado de devolución del producto afectado, esto es, se dispuso su reposición por uno nuevo bastando para ello que la actora lo retirase desde la tienda en que lo adquirió como obliga el artículo 21 de la Ley 19.496.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

3J
MARITZA
RAMÍREZ

4.- A fojas 26, 27 y 28, observaciones de la prueba de la parte denunciada y demandada.

5.- A fojas 31 y 32, observaciones a la prueba de la parte denunciante y demandante, y

CONSIDERANDO:

1.- En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que los hechos denunciados no fueron controvertidos por la denunciada, quien señaló en la audiencia de contestación y prueba que los hechos referidos por la actora eran cierto, esto es, que ella adquirió el producto calefón, marca Fenza, modelo Vitaly 911 GN, ionizado, que éste presentó fallas y que en seis oportunidades concurrió el servicio técnico hasta su domicilio sin solución y que entonces, en febrero de 2014, se le dio un certificado de devolución que en definitiva fue rechazado. Si se ha controvertido el hecho denunciado referido a que el mismo servicio técnico de la denunciada habría ocasionado una gotera de agua en el artefacto la que habría sido solucionada por la misma denunciante.

SEGUNDO: Que atendido lo anterior se debe determinar por este sentenciador si CTI S.A., representada por MARITZA RAMÍREZ, cumplió o no con la garantía legal respecto del producto defectuoso de conformidad a lo establecido en el artículo 20 y 21 de la Ley 19.496.

TERCERO: Que la parte de MARÍA ESPERANZA ARAYA AGÜERO, acompañó los siguientes documentos para acreditar los hechos que fundan su denuncia:

1.- A fojas 1 y 14, copia de Boleta Electrónica N° 00021046, de CTI S.A. de fecha 17 de mayo de 2013, por \$84.754.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

38
Mendoza
y
6 de

- 2.- A fojas 2 y 16, copia y original, respectivamente, de Contrato Servicios y Recibo de Luvecce e Hijos Servicio Limitada a nombre de Esperanza Araya Guajardo y de fecha 10 de octubre de 2013 en que se puede leer: "Nota: se colocaron las pilas correctamente y probó delante del cliente funcionando bien se debe sellar ducto de evacuación de gases".
- 3.- A fojas 3 y 15, copia y original, respectivamente, de Contrato Servicios y Recibo de Luvecce e Hijos Servicio Limitada a nombre de Esperanza Araya Guajardo y de fecha 18 de enero de 2014 en que se puede leer: "1 Cámara combustión 1 Caja de Pilas 1 Caja de Encendido".
- 4.- A fojas 4 y 13, copia y original de Boleta de Easy.cl de fecha 3 de marzo de 2014 en la que se puede leer "CALEFONT 11LT HYDR 139.990".
- 5.- A fojas 17, copia de boleta electrónica N° 331 de Eduardo Francisco Orellana Pinto por \$25.000.-

CUARTO: Que la parte de **MARÍA ESPERANZA ARAYA AGÜERO**, acompañó la prueba testimonial de **María Soledad González González**, chilena, casada, Cédula de Identidad N° 8.700.562-3, dueña de casa, domiciliada en Lago Bolsena N° 18.864, Maipú, quien señaló que en varias ocasiones fueron técnicos a la casa a reparar un calefón y que no lo arreglaron. Señala que éste tenía unos problemas con unas piezas.

QUINTO: Que la parte de **CTI S.A.**, representada por **MARITZA RAMÍREZ**, acompañó los siguientes documentos para acreditar los hechos que fundan su defensa:

- 1.- A fojas 18, copia de Certificado de Devolución de fecha 11 de febrero de 2014 a nombre de Esperanza Araya Guajardo, por un calefón, marca Mademsa, modelo Vitality 911 GN.
- 2.- A fojas 19, hoja de ruta de diversas atenciones hechas a la denunciante.

SEXTO: Que la parte de **CTI S.A.**, representada por **MARITZA RAMÍREZ**, ofreció la siguiente prueba testimonial para acreditar los hechos que fundan su defensa:

1.- **Roberto Hernán Barrera Vega**: Chileno, soltero, Cédula de Identidad N° 9.767.524-4, técnico en reparaciones, con domicilio en pasaje Jacinto Benavente N° 9360, San Ramón, quien señaló que fue en el mes de octubre a revisar el calefón a la calle Lago Bolsena porque la cliente alegaba que éste no encendía y que al momento de revisarlo se detectó que las pilas estaban mal puestas por lo que se probó el artefacto delante de la cliente habiendo corregido el desperfecto y la cliente firmó la orden de atención. Declara que posteriormente en el mes de febrero se les solicitó nuevamente la presencia en el domicilio para cambiar un repuesto que en este caso era la cámara de combustión, pero el repuesto que llegó no correspondía al calefón de la denunciante por lo que se le indicó que se iba a hacer la gestión de cambio del artefacto. Indica que llegando al lugar los recibió un señor que al verlos les gritó “que habíamos dejado la caga en su casa...” y que les pidió su cédula de identidad lo que el testigo rechazó, procediendo a echarlos del lugar sin recibir el certificado de devolución. Señala además que luego fue hasta el mismo domicilio un compañero suyo porque el cliente habría aceptado el certificado de devolución, pero que una vez allá le dijeron que lo rechazaban y que se verían en Tribunales.

2.- **Juan Abel Luvecce Vadillo**: Chileno, casado, Cédula de Identidad N° 7.109.568-1, empresario, con domicilio en Avenida Parque del Sol N° 456, Rancagua, quien señaló que fue parte de la primera revisión en el mes de octubre oportunidad en que el problema fue solucionado y que después hubo otra visita en el mes de enero y que entonces el artefacto tenía un problema de filtración en la cámara de combustión lo que además echó a perder la caja de pilas por lo que se solicitaron los

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

40
Wamanta

repuestos, pero lamentablemente el repuesto que se llevó no era el que correspondía y el artefacto quedó pendiente por lo que se le ofreció un cambio lo que la clienta no aceptó.

3.- Maritza Karina Ramírez Godoy: Chilena, casada, Cédula de Identidad N° 11.600.130-6, secretaria, domiciliada en Lago Pirihueco N° 7089, Pudahuel, quien señaló que la clienta solicitó una visita porque tenía problemas con el calefón y el técnico determinó que era la cámara de combustión que tenía filtración por lo tanto se pidió esa cámara de combustión a la marca. Indica que llegó esta cámara de combustión y se agendó la reparación para lo cual se coordinó con la señora, pero que cuando el técnico sacó la cámara de combustión se dio cuenta que ésta no correspondía con el modelo por lo que ella se cambió por mano, esto es, se llevó hasta la central donde les pasaron el repuesto que correspondía. Como el técnico que fue la primera vez se fue de vacaciones se envió otro técnico con el repuesto indicado, pero éste se encontró con una filtración por lo que no pudo reparar. Señala que el técnico entonces la llamó desde la casa de la clienta con quien conversó y le señaló que harían el cambio del producto para entregarle un calefón nuevo, pero como el artefacto había sido comprado en un *outlet* éste debía ser retirado por el servicio técnico oportunidad en que se le entregaría el certificado de cambio a la denunciante con el que ella debía concurrir hasta la tienda donde adquirió el producto y retirar el de reemplazo, lo que la clienta primeramente no aceptó. Transcurridas varias semanas, agrega la testigo, la consumidora aceptó el cambio en los términos especificados por lo que concurren hasta su domicilio donde fueron recibidos por el hijo de la denunciante quien quiso retener las cédulas de identidad de los técnicos ante lo cual éstos se retiraron. Entonces concurre un nuevo técnico el que se encontró con que en la casa nadie había por lo que se llamó a la denunciante quien se limitó a señalar que se verían en el Juzgado.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

41
Cume
7

SÉPTIMO: Que el artículo 20 de la Ley 19.496 señala que en los casos que en ella se detallan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, cuando, por ejemplo, después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan el bien inepto para el uso o consumo al que estuviere destinado.

OCTAVO: Que la denunciada debió adquirir un nuevo calefón como lo acredita la boleta que se acompañó a fojas 13 con fecha 3 de marzo de 2014 y como consta de la documentación acompañada a autos, al menos, desde enero de 2014 el producto que adquirió la denunciante no cumplía las funciones para las que fue adquirido toda vez que, como lo relatan los testigos de la denunciada, la cámara de combustión del calefón en cuestión presentó problemas por lo que se debía cambiar, cambio que no pudo llevarse a efecto, primeramente, porque el repuesto con que contaba el servicio técnico no era el idóneo y, en segundo lugar, por existir una filtración que no se pudo reparar, lo que hace ver que por hechos ajenos a la voluntad de la actora el producto no podía destinarse para el uso o consumo al que está destinado aún después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente.

NOVENO: Que el mismo artículo 20 señala en su letra c) que el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita de cualquier producto o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada si por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

42
WARRANT
7
DOY

DÉCIMO: Que se encuentra suficientemente acreditado en autos por la declaración de Maritza Karina Ramírez Godoy de fojas 23 que la opción del cambio del producto defectuoso se le presentó a la consumidora sola una vez que el propio servicio técnico descartó la refacción del calefón en cuestión por lo que se habrían evitado molestias innecesarias a la denunciante si se hubiere respondido del desperfecto del producto de conformidad a la Ley, esto es, realizando su cambio si se comprueba que su cámara de combustión presenta una fuga en enero de 2014.

UNDECIMO: Que así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado que CTI S.A., representada por **MARITZA KARINA RAMÍREZ GODOY**, actuó negligentemente al no reparar o restituir oportunamente el producto defectuoso que adquirió la denunciante en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, esto es, un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado.

2.- En el aspecto civil:

En relación con la demanda civil de indemnización de perjuicios presentada por MARÍA ESPERANZA ARAYA GUAJARDO en contra de CTI S.A., representada por MARITZA KARINA RAMÍREZ GODOY de fojas 5 y siguientes:

DUODÉCIMO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de CTI S.A., representada por **MARITZA KARINA RAMÍREZ GODOY**, deberá ésta responder civilmente por los daños causados a **MARÍA ESPERANZA ARAYA GUAJARDO**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

DÉCIMO TERCERO: En consecuencia, y teniendo presente las probanzas acompañadas a autos, este sentenciador ha considerado regular prudencialmente

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

43
Wamery
✓
TNEV

los daños causados a **MARÍA ESPERANZA ARAYA GUAHARDO**, en la suma \$84.754.- por concepto de daño emergente, que corresponde al valor del calefón conforme la boleta de fojas 1.

DÉCIMO CUARTO: Que la demandante solicitó por concepto de daño moral el pago de \$1.750.000.-

Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ...“ basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera...” (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia y que consiste en la falta de diligencia en la refacción o restitución del calefón que adquirió la denunciante por parte de **CTI S.A.** Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrado.

Así establecido el detrimento, perjuicio o menoscabo, dolor o molestias que han afectado al actor, a juicio del sentenciador son suficientes para conceder por este concepto la suma en que prudencialmente se ha valorizado el referido daño y, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, se acogerá la demanda de fojas 5 y siguientes en lo que se refiere a daño moral o extrapatrimonial condenando a la demandada al pago de \$300.000.- por dicho concepto.

DÉCIMO QUINTO: Que el actor solicitó además que las sumas a que fuera condenada la demandada fueran pagadas con reajustes y siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de interposición de la demanda cómo lo solicitó la parte demandante y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

44
EVA MONTA
7
2010

artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre marzo de 2014 y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.

DÉCIMO SEXTO: Que la parte demandante de fojas 5 y siguientes pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues, es necesario que la indemnización sea completa según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria y compensatoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la Jurisprudencia (N°s 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual de don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija en un 6% anual, el que se calculará desde la fecha de la interposición de la demanda hasta la del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que en lo demás se rechaza la demanda por falta de prueba que acredite los perjuicios que en ella se reclaman.

DÉCIMO OCTAVO: Que la demandada CTI S.A., representada por **MARITZA KARINA RAMÍREZ GODOY**, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 5 y siguientes, condénese a CTI S.A., representada por **MARITZA KARINA RAMÍREZ GODOY**, al pago de una multa de 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Undécimo.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPÚ

45
cumpla
y
sigo

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

2) Que se acoge la demanda de fojas 5 y siguientes presentada por **MARÍA ESPERANZA ARAYA GUAJARDO**, en contra de **CTI S.A.**, representada por **MARITZA KARINA RAMÍREZ GODOY**, condenándosele a pagar la suma de \$84.754.- por concepto de daño emergente y \$300.000.- por concepto de daño moral. Estas sumas totalizan \$384.754.-, que deberán pagarse más intereses de un 6% anual conforme se dispone en el considerando Décimo Sexto, debidamente reajustada de conformidad a la variación del IPC desde marzo de 2014 a la fecha del pago efectivo de la suma señalada y conforme a la liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada, **CTI S.A.**, representada por **MARITZA KARINA RAMÍREZ GODOY**, deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL Nº 1538-2014


DICTADA POR **CLAUDIA DÍAZ-MUÑOZ BAGOLINI**, JUEZA
SUBROGANTE.

AUTORIZADA POR **ANA MARIA VIVANCO GOMEZ**
SECRETARIA ABOGADA SUBROGANTE



of 297-15
C. Vivanco
Ejecutor
Maipú, 19/01/15.