

Santiago, diecinueve de noviembre de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada y teniendo adicionalmente presente:

PRIMERO: Que el artículo 24 de la ley 19.946 establece que las infracciones a dicha ley serán sancionadas con una multa de hasta 50 Unidades Tributarias mensuales. Que no obstante estar acreditada una conducta que constituye infracción a los artículos 23, 24 y 28 letra b) de la citada ley, las características especiales del servicio ofrecido llevan a este Tribunal a estimar que la sanción infraccional no corresponde sea aplicada en su máximo.

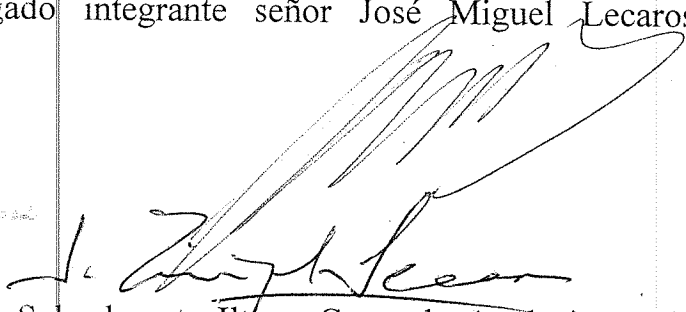
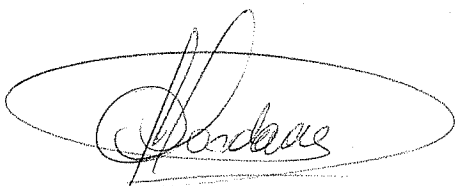
SEGUNDO: Que no obstante en el recurso de apelación no se solicitó, ni aun en carácter subsidiario, la rebaja de la multa aplicada, el artículo 35 de la ley 18.287 faculta a este Tribunal para pronunciarse sobre cualquier decisión de la sentencia en alzada aunque en el recurso no se hubiere solicitado su revisión.

Por estas consideraciones, y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y 32 y siguientes, **se confirma**, sin costas por haber litigado con motivo plausible, la sentencia definitiva, de fecha veintiocho de enero de dos mil catorce rolante a fojas setenta y cuatro, **con declaración** que se reduce la multa aplicada de 50 Unidades Tributarias Mensuales a la cantidad de 25 Unidades Tributarias Mensuales.

Regístrese y devuélvanse.

Rol N° 1132-2014

Redacción del abogado integrante señor José Miguel Lecaros Sánchez



Pronunciada por la Primera Sala de esta Il.ª Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Manuel Antonio Valderrama

PROCESO ROL N° 3998-2013

MAIPÚ, diecisiete de febrero de dos mil catorce

VISTOS: Que de fojas 1 a 10 de autos consta, denuncia particular de Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518- 6, de fecha 25 de julio de 2013, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de Los Consumidores N° 19.496, en que las partes son:

RAMON GILBERTO FERNANDEZ NUÑEZ, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, 63 años de edad, casado, trabajador independiente, domiciliado en Pasaje Parque Verónica Poniente N° 369, Comuna de Maipú. Representado judicialmente por el Abogado **FELIPE BURGOS VERGARA**, domiciliado en Avenida General Velásquez N° 194, Departamento 605, Comuna de Estación Central. Consumidor final.

SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA, RUT N° 77.905.730-5, representada legalmente por **RODRIGO ANDRES VIVANCO CHAVEZ**, cédula nacional de identidad N° 12.868.657-6, domiciliados en Calle Irarrazaval N° 2.821, Oficina 706, Comuna de Ñuñoa. Representado judicialmente por la Abogada **GIOVANNA AGUILERA PEREZ**, con domicilio en Calle Irarrazaval N° 2821, Oficina 1402, Comuna de Ñuñoa. Proveedor.

1.-Que a fojas 1 y siguientes de autos, consta denuncia particular de **RAMON GILBERTO FERNANDEZ NUÑEZ**, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, por presunta infracción a la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores; **EN LO PRINCIPAL:** Denuncia infraccional en contra de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT N° 77.905.730-5; **EN EL PRIMER**

OTROSI: Demanda Civil de Indemnización de daños y perjuicios en contra de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**;

EN EL SEGUNDO OTROSI: En subsidio, solicita se condene a la demandada por responsabilidad extracontractual, conforme al art. 2314 del Código Civil;

EN EL TERCER OTROSI: Acompaña bajo apercibimiento legal los siguientes documentos:

- Orden de Trabajo/Presupuesto N° 42135 de "FUGAS" Detector Leak, de un valor de \$46.800; a fojas 11.
- Diecisiete fotografías simples de los daños en el domicilio del denunciante; de fojas 12 a 28.
- Copia de aviso publicado en medio de comunicación por la demandada sobre servicios ofrecidos; a fojas 29
- Copias de correos electrónicos en que consta solicitud de mediación a SERNAC, y la respuesta del proveedor; de fojas 30 a 37.
- Copias de reclamos de otros consumidores, de fojas 38 a 43
- Copia del presupuesto realizado por un maestro sólo por concepto de mano de obra, para reparar los daños ocasionados por la demandada, de un valor de \$220.000; a fojas 44.

CUARTO OTROSI: Designa Abogado patrocinante y confiere poder a Felipe Burgos Vergara.

2.- Que a fojas 49 y 50 consta, declaración indagatoria de **RAMON GILBERTO FERNANDEZ NUÑEZ**, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, quien declara: "Que ratifico denuncia de fojas 1 y siguientes. En enero de 2013 por excesivos cobros de agua potable SMAPA, solicite un informe en la Compañía y me señalaron según estudio que en mi domicilio existía una fuga de agua y que en forma particular debía reparar. **Mediante revista de diario El Mercurio me contacte con la Empresa FUGAS, solicitando una visita para detectar el lugar de la fuga por lo que cobraban \$46.000, a lo que accedí y pague dicho monto y ellos me indicaron como lugar de la fuga, mi cocina con un rango de 1 a 3 metros cuadrados de error. Contrate un maestro para que rompiera la cocina en muralla y piso y reparar la fuga. Al buscarla en el lugar indicado por FUGAS esta no se halló. Llame nuevamente a la Empresa para señalarle que el lugar**

01
atub 13

indicado por los instrumentos no era el de la fuga y al recibir mi reclamo me indicaron que visitarían de nuevo mi domicilio sin cobro alguno. A la semana siguiente vuelve personal de FUGAS y detecta fuga en el living..., mi maestro nuevamente rompe muralla y piso ahora en el living con personal de FUGAS presente en mi domicilio y no se encontró fuga. Mi maestro me solicita autorización para buscar él la fuga y busca en mi antejardín y encuentra la fuga; encontrándose aún el personal de FUGAS en mi domicilio, de 7 a 8 metros entre la cocina y el living, lo que sobrepasa el rango de error que manejan como Empresa y que ofrecen a sus clientes. De inmediato reclamo al personal de FUGAS, quiénes me indican que debo comunicarme con un supervisor de la Empresa, lo que solicite, oportunidad en que me pidieron fotografías para cuando fueran a visitarme. Fue a los dos días la visita y se llevó las fotografías de los daños y después me llamo y me indica que no se hacían responsables porque estaban dentro del margen de error, esto es 1 a 3 metros cuadrados. Se cortó la comunicación con la Empresa. Presente reclamo a SERNAC, LA Empresa contestó a SERNAC que estaba dentro del margen informado de error y que por esto no correspondía una compensación, que sólo devolverían el gasto de la visita, lo que tampoco se concretó. Que por la visita previo pago de los \$46.800 me entregaron una orden de trabajo....Esta Empresa funciona con una máquina ultrasonido que debe detectar una filtración de agua y el personal va con unos audífonos escuchando el posible lugar de la fuga. Deseo hacer presente que en la misma orden de trabajo que uno firma al pagar el monto de la visita, aparece en el costado derecho inferior con letras rojas y la palabra "Importante" que tienen un margen de error de 1 a 3 metros cuadrados aproximadamente, pero en mi caso el error superó los 7 metros cuadrados, medidas que tomo el maestro en presencia del personal de FUGAS.

3.- Que de fojas 62 a 66 consta, escrito de la Abogada Giovanna Aguilera Pérez, en representación de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT N° 77.905.730-5; EN LO PRINCIPAL: Contesta denuncia por infracción a la Ley 19.496...señalando en parte de esta "Según el reclamante la Empresa que represento ha infringido la Ley del

Consumidor,,.Esto no es efectivo pues el servicio de detección aún cuando se cobra por separado cuando el cliente así lo requiere y como fue en este caso en particular, lo recomendable es contratar a su vez el servicio de reparación pues en este caso nuestra Empresa es la que se encarga de ubicar la filtración y realizar la reparación, haciendo intervenciones mínimas para el despeje de la zona afectada y reparación, luego restaurar al estado anterior, a un precio dentro del mercado y con todas las garantías legales. Servicio que no fue aceptado por el reclamante. El Servicio pactado se entregó informando previamente del margen de error que esta clase de máquinas de detección presentan, a objeto de que el cliente conciente y en conocimiento de esa posibilidad acepte o rechace el servicio. En este caso el Sr. Fernández acepto la detección en las condiciones ofrecidas. El problema radica en la errada interpretación que el reclamante realiza del servicio ofrecido, creyendo que la detección sería exacta y de no ser así nuestra Empresa es responsable de la existencia de la filtración, por consiguiente de su elevada cuenta de agua, es responsable de los honorarios a su gasfiter, de todos los daños que la persona que él contrato realizo y la indemnización por los malestares que causo la filtración, no nuestra Empresa"

PRIMER OTROSI: Contesta demanda civil en contra de su representada, solicitando sea rechazada en todas sus partes con expresa condenación en costas, haciendo presente en parte de esta..."La pregunta es ¿Cuántos metros cuadrados tiene la casa del Sr. Fernández? 80,90 100 o mas metros cuadrados, lo cierto es que según lo que informa el demandante, lo que no coincide con lo señalado por nuestro personal; (lo que no especifica), la fuga habría sido encontrada a 7 metros de distancia, de ser efectiva esta distancia se encuentra dentro del margen de error informado "MINIMO DE ERROR de 1 a 3 METROS CUADRADOS APROXIMADAMENTE"

SEGUNDO OTROSI: Presenta lista de dos testigos.

TERCER OTROSI: Acompaña como medio de prueba los siguientes documentos:

- Orden de Trabajo/Presupuesto N° 42135 de fecha 28 de enero de 2013, que incluía detección y reparación, con un valor de \$46.800, a fojas 59...

- Copia de cheque serie 1666411 a nombre del reclamante por la suma de \$46.800, de fecha 13 de febrero de 2013; a fojas 58.
- Formulario SERNAC y respuesta N° de caso 6832644 (No adjunto)

celebrado 8/

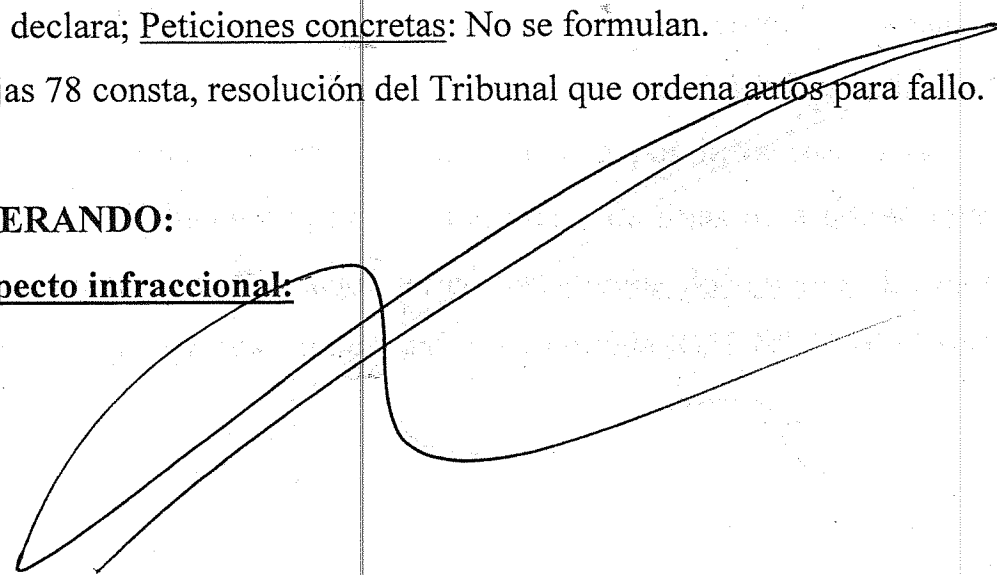
CUARTO OTROSI: Asume patrocinio y poder en esta causa en virtud de mandato judicial otorgado por el representante legal de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT N° 77.905.730-5; a fojas 60 y 61 de autos.

4.- Que de fojas 74 a 78 consta, celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT N° 77.905.730-5; representada en audiencia por la Abogada Giovanna Aguilera Pérez, el testigo por la parte denunciada, Douglas Rivano Estay, en rebeldía de la parte denunciante de Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6; Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce por la rebeldía de la parte denunciante de Ramón Gilberto Fernández Núñez. La parte de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada RUT N° 77.905.730-5 ratifica contestación de denuncia por infracción a la Ley 19.496 y demanda de indemnización de perjuicios de fojas 62 a 66, en todas sus partes, con expresa condenación en costas; Prueba documental: La parte de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada RUT N° 77.905.730-5, reitera documentos a fojas 57, 58 y 59 de autos, solicitando se tenga por acompañado con citación y acompaña en este acto cheque serie B12 1666411 del Banco de Crédito e Inversiones, por un monto de \$46.800, nominativo a Ramón Fernández, de fecha 23 de febrero de 2013. Prueba testimonial: Comparece por la parte denunciada Douglas Robinsón Rivano Estay, cédula de identidad N° 22.037.248-0, Gerente de Operaciones de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada RUT N° 77.905.730-5, quien legalmente juramentado declara; Peticiones concretas: No se formulan.

5.- Que a fojas 78 consta, resolución del Tribunal que ordena autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:



PRIMERO: Que los hechos consignados en el N° 1 de la parte expositiva, respecto de la ocurrencia de los hechos no han sido controvertidos por lo que se establecen.

SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar si la parte de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT N° 77.905.730-5; cumplió con los términos de contrato, de detectar fuga de agua potable en el domicilio de la parte denunciante de **RAMON GILBERTO FERNANDEZ NUÑEZ**, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, dentro del margen de error informado por la Empresa y aceptado por la parte denunciante.

TERCERO: Atendido el mérito de autos; Querella infraccional y demanda de indemnización de daños y perjuicios de Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6; consumidor final, en contra de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT N° 77.905.730-5; Proveedor, de fojas 1 a 10, declaración indagatoria de **RAMON GILBERTO FERNANDEZ NUÑEZ**, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, a fojas 49 y 50, escrito de la Abogada Giovanna Aguilera Pérez, en representación según mandato judicial de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada RUT N° 77.905.730-5; contestando denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, de fojas 62 a 66, celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, de fojas 74 a 78, con la asistencia de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT N° 77.905.730-5; representada en audiencia por la Abogada Giovanna Aguilera Pérez, el testigo por la parte denunciada, Douglas Rivano Estay, en rebeldía de la parte denunciante de Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6; Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce por la rebeldía de la parte denunciante de Ramón Gilberto Fernández Núñez. La parte de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada RUT N° 77.905.730-5 ratifica contestación de denuncia por infracción a la Ley 19.496 y demanda de indemnización de perjuicios de fojas 62 a 66, en todas sus partes, con expresa condenación en costas; Prueba documental: La parte de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada RUT N° 77.905.730-5,

86
calentados

reitera documentos a fojas 57, 58 y 59 de autos, solicitando se tenga por acompañado con citación y acompaña en este acto cheque serie B12 1666411 del Banco de Crédito e Inversiones, por un monto de \$46.800, nominativo a Ramón Fernández, de fecha 23 de febrero de 2013.

Prueba testimonial:
Comparece por la parte denunciada Douglas Robinsón Rivano Estay, cédula de identidad N° 22.037.248-0, Gerente de Operaciones de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada RUT N° 77.905.730-5, a cuyo testimonio se le dará pleno valor probatorio ya que contribuye a establecer la falta de precisión en la información entregada al consumidor final, al decir: **"Hay que precisar que las máquinas de ultrasonido, cuentan con un margen de error que va de uno a tres metros cuadrados y la eficiencia de los equipos con los que cuenta Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, es de un 90% de efectividad. A esto hay que agregar que no existe máquina alguna que logre un 100% de efectividad en detección..."**

Que el hecho denunciado no ha sido controvertido por las partes en cuanto a que FUGAS de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada RUT N° 77.905.730-5, no cumplió el objetivo para lo cual fue contratada por el consumidor final Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, de detectar localización de fuga en la red de agua potable de su domicilio que permitiera repararla, evitando así sobreconsumo y en definitiva deterioro de la propiedad. Y apreciados los antecedentes de acuerdo a la sana crítica, teniendo a la vista las declaraciones indagatorias de las partes de Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6 y de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, RUT N° 77.905.730-5, como asimismo lo declarado por el testigo de la parte denunciada, es posible establecer que el Consumidor Final Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, accedió a la Empresa de "FUGAS" de Agua, a través de aviso "Económicos para el hogar" en revista del Diario El Mercurio donde se publicitaba:

- Detectamos filtraciones de agua y gas
- Reparamos y solucionamos fugas
- Detección red agua potable, piscinas, desagües, humedad, calefacción
- Máquinas de última generación...

calub, sate

Que luego de establecer contacto con personal de la Empresa, mediante Orden de Trabajo/Presupuesto N° 42135 de FUGAS Detector Leak, a fojas 11 de autos, de fecha 28 de enero de 2013, se contrata servicio publicitado por esta en cuanto a "Detectamos filtraciones de agua y gas"; "Detección red agua potable, piscinas, desagües, humedad, calefacción", con el objeto de detectar fuga de agua potable en el domicilio del consumidor final Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6; documento que en su extremo inferior derecho señala con el Título de **Importante:** **"Nuestras detecciones son realizadas con máquinas de última generación y manipuladas por técnicos capacitados, existe un margen mínimo de error de 1 a 3 metros cuadrados aprox. FUGAS, detector Leak garantiza sus detecciones por lo cual ofrece una segunda detección sin costo en caso de existir error de localización"**.

-Que el consumidor final Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, plenamente confiado del servicio publicitado por FUGAS, contrata un maestro para reparar la fuga detectada en su casa de acuerdo a orden de Trabajo/Presupuesto N° 42135 entregado por FUGAS Detector Leak, a fojas 11 de autos, de fecha 28 de enero de 2013, con rompimiento de piso y pared en el lugar de la fuga detectado por la Empresa, con resultado negativo, luego de contactarse nuevamente con esta se establece un segundo lugar de fuga, donde se realiza el mismo procedimiento anterior con igual resultado. Frente a esta situación finalmente el maestro contratado para reparar la fuga detecta punto de fuga ubicado aproximadamente a 7 u 8 metros de distancia de los dos puntos señalados por FUGAS; reparándola.

Con todo se determina que la parte denunciada de "FUGAS de Agua" de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, RUT N° 77.905.730-5, publicitando un servicio de "Detectamos filtraciones de agua y gas"; "Detección red agua potable, piscinas, desagües, humedad, calefacción", a través de un medio de comunicación importante y serio, es contratado por el consumidor final Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, para solucionar un problema de fuga en la red de agua potable de su domicilio en Pasaje Parque Verónica Poniente N° 369, Comuna de Maipú, de acuerdo a orden de Trabajo/Presupuesto N° 42135 de

actualizado

01
@Lubyan

FUGAS Detector Leak, a fojas 11 de autos, de fecha 28 de enero de 2013, sin obtener lo publicitado y lo contratado a la Empresa con consecuencias importantes de daños a su propiedad producto de rompimiento de pared y piso en los lugares equivocadamente detectados como punto de fugas de agua por la Empresa, conforme al informe entregado por FUGAS Detector Leak, quien ni siquiera respeta sus propios márgenes de error, siendo la rotura de piso en mas de 7 a 8 metros del lugar exacto de la fuga y quien además no se hace cargo del gran error de la información entregada a la parte denunciante, infringiendo con ello los artículos 23, 24 y 28 b) de la Ley 19.496, esto es publicitar engañosamente un servicio, con una idoneidad explícita para los fines que pretende satisfacer, actuando con negligencia y causando menoscabo al consumidor final Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, quién no obtiene el servicio contratado para solucionar un problema de fuga en la red de agua potable en su domicilio con resultado de deterioro de su vivienda por trabajos de rompimiento de paredes y piso en los lugares determinados por la Empresa equivocadamente, y que luego el maestro contratado por él detecta en su antejardín a unos 7 u 8 metros de estos, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado Cuerpo Legal..

b) En el aspecto civil:

Respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 a 10, interpuesta por la parte de Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6, en contra de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, RUT N° 77.905.730-5, representada legalmente por Rodrigo Andrés Vivanco Chávez, cédula nacional de identidad N° 12.868.657-6,

CUARTO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional del proveedor Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, RUT N° 77.905.730-5, representada legalmente por Rodrigo Andrés Vivanco Chávez, cédula nacional de identidad N° 12.868.657-6, corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicios causados al consumidor final Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6.

Que la prueba rendida por la parte demandante respecto de los daños y perjuicios producidos en su patrimonio, corresponde a documentos acompañados bajo apercibimiento legal, consistente en:

- Orden de Trabajo/Presupuesto N° 42135 de "FUGAS" Detector Leak, de un valor de \$46.800; a fojas 11, con información en margen derecho inferior de

IMPORTANTE: "Nuestras detecciones son realizadas con máquinas de última generación y manipuladas por técnicos capacitados, existe un margen mínimo de error de 1 a 3 metros cuadrados, aproximadamente...."

- Diecisiete fotografías simples de los daños en el domicilio del denunciante; de fojas 12 a 28.

- Copia de aviso publicado en medio de comunicación por la demandada sobre servicios ofrecidos; a fojas 29.

- Copia del presupuesto realizado por un maestro sólo por concepto de mano de obra, para reparar los daños ocasionados por la demandada, de un valor de \$220.000; a fojas 44.

QUINTO: Que los documentos acompañados por la parte demandante de fojas 11 a 29 y 44 de autos, no han sido objetados por la parte demandada dentro del plazo legal, los que de conformidad al artículo 14 de la Ley 18.287, tienen la suficiente calidad de prueba para regular prudencialmente los daños directos causados en el patrimonio del consumidor final Ramón Gilberto Fernández Núñez, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6. por lo que esta sentenciadora fija prudencialmente la indemnización por daño emergente en la suma de \$266.800 (Doscientos sesenta y seis mil ochocientos pesos), teniendo presente el valor del servicio prestado según Orden de Trabajo/Presupuesto N° 42135 de "FUGAS" Detector Leak, de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, RUT N° 77.905.730-5, de un valor de \$46.800; a fojas 11 y copia del presupuesto realizado por un maestro sólo por concepto de mano de obra, para reparar los daños ocasionados por la demandada, de un valor de \$220.000; a fojas 44. La cantidad de \$266.800 deberá ser pagada por Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, RUT N° 77.905.730-5, representada legalmente por Rodrigo Andrés Vivanco

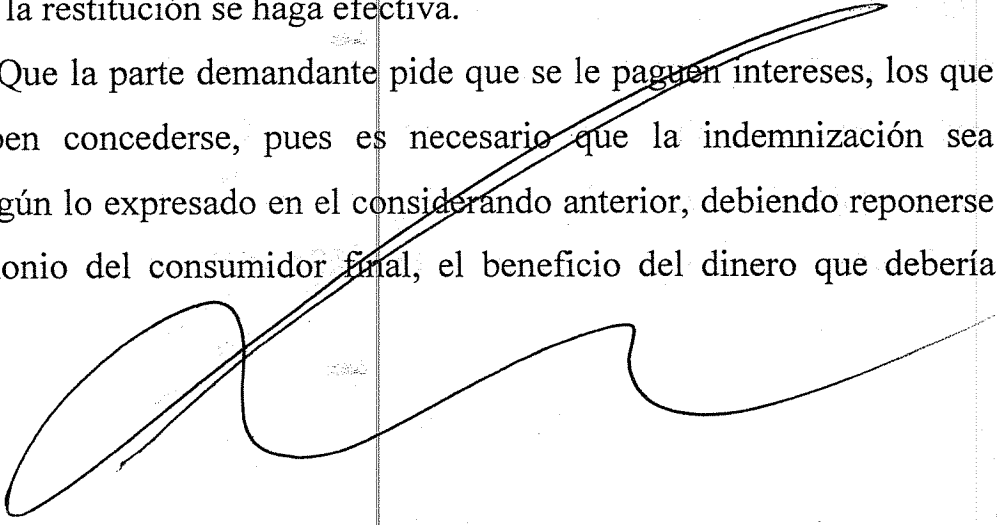
Chávez, cédula nacional de identidad N° 12.868.657-6, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificada sentencia de autos.

91
Montenegro

SEXTO: Que la parte demandante solicita también indemnización de perjuicios por daño moral, por vulneración de sus derechos como consumidor final de una información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido por el proveedor "FUGAS" Detector Leak, de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, RUT N° 77.905.730-5, en un medio de comunicación social importante, así como la seguridad en el consumo del servicio, protegiendo su integridad y la de su grupo familiar, al sufrir producto del servicio incomodidades importantes por el deterioro de su vivienda, con trastorno de la dinámica familiar, sin que la empresa acogiera y minimizara en algo sus requerimientos, por lo que esta sentenciadora, teniendo a la vista fotos acompañadas por la parte denunciante, de fojas 12 a 28 de autos, fija prudencialmente una indemnización por daño moral de \$1.000.000 (Un millón de pesos). La cantidad de \$1.000.000 deberá ser pagada por Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, RUT N° 77.905.730-5, representada legalmente por Rodrigo Andrés Vivanco Chávez, cédula nacional de identidad N° 12.868.657-6, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificada sentencia de autos; conforme al considerando tercero de esta.

SEPTIMO: Teniendo presente lo señalado en el artículo 2.329 del Código Civil, y dado que *el reajuste ha pasado a ser un elemento intrínseco de toda prestación liquidable en dinero según la variación del costo real de la vida* (Corte de Apelaciones 17 de abril de 2001, Gaceta Jurídica); en consecuencia para que la indemnización fijada por este Tribunal no sufra alteraciones en su valor real por el simple transcurso del tiempo, ésta ha de ser pagada reajustada conforme a la variación que experimente el costo de la vida, según los Índices de Precio al Consumidor, fijado por el Servicio Nacional de Estadística desde el mes anterior desde la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva.

OCTAVO: Que la parte demandante 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, debiendo reponerse en el patrimonio del consumidor final, el beneficio del dinero que debería



emplearse. Esta indemnización moratoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la jurisprudencia (Nºs 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual... de Don Arturo Alessandri Rodríguez").

Dicho interés se fija prudencialmente en el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero, desde el día que esta sentencia se encuentre ejecutoriada hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el señor Secretario Abogado del Tribunal.

NOVENO: La parte demandada de Soluciones Globales Empresa de Servicios Limitada, RUT Nº 77.905.730-5, representada legalmente por Rodrigo Andrés Vivanco Chávez, cédula nacional de identidad Nº 12.868.657-6, ha sido vencida en juicio por lo que deberá pagar las costas de la causa.

Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY Nº 18.287, SE RESUELVE:

1) **En el aspecto infraccional:** Condenase a **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT Nº 77.905.730-5, representada legalmente por **RODRIGO ANDRES VIVANCO CHAVEZ**, cédula nacional de identidad Nº 12.868.657-6, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificada sentencia de autos, al pago de una multa de **50 UTM (Cincuenta unidades tributarias mensuales)**, de conformidad al considerando tercero de autos.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra de su representante legal o quien detente tal calidad al momento de ser notificado de la presente sentencia, por una noche a razón de cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución

2) **En el aspecto civil:** Ha lugar a la demanda civil de fojas 1 a 10, en tanto el ítem de daño directo y daño moral deducida por la parte de **RAMÓN GILBERTO FERNÁNDEZ NUÑEZ**, cédula nacional de identidad Nº 5.813.518-6, en contra de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT Nº 77.905.730-5, representada legalmente por **RODRIGO ANDRES VIVANCO CHAVEZ**, cédula nacional de

93
paucho

identidad N° 12.868.657-6, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificada sentencia de autos, por cuanto se condena a esta última al pago de una indemnización de **\$1.266.800 (Un millón doscientos sesenta y seis mil ochocientos pesos)** en que se han regulado prudencialmente sus perjuicios, de conformidad con el considerando tercero de esta sentencia, la que deberá pagar a la parte demandante de **RAMÓN GILBERTO FERNÁNDEZ NUÑEZ**, cédula nacional de identidad N° 5.813.518-6. Esta indemnización se pagará reajustada en la misma proporción en que hubiera variado el Índice de Precios al Consumidor, según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, desde el mes anterior desde la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva. La indemnización antes señalada, deberá pagarse, así reajustada y se aumentara con el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero desde el día que esta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada y hasta el pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicara el Secretario Abogado del Tribunal

3) La parte demandada de **SOLUCIONES GLOBALES EMPRESA DE SERVICIOS LIMITADA**, RUT N° 77.905.730-5, representada legalmente por **RODRIGO ANDRES VIVANCO CHAVEZ**, cédula nacional de identidad N° 12.868.657-6, o por quién detente tal calidad al momento de ser notificada sentencia de autos, deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese, anótese, ofíciense a Sernac.

ROL N° 3998-2013 JVH

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular

Autorizado por **LUZ ALVAREZ BUSTOS**, Secretaria Subrogante