

COPIA

**Proceso Rol N° 18.851-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes.**

Las Condes, cuatro de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS;

A **fs.5** doña **Marcela Adriana de la Maza Chadwick**, dueña de casa, domiciliada en Callao N° 3142, departamento N° 802, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Centro Ferretero Yolito**, representado por don Antonio Yolito Navarro, ambos con domicilio en Avda. Las Condes N° 7090, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, fundado en que con fecha 17 de febrero de 2015 habría comprado un calefón marca Junkers 15 Lt., más accesorio, por un precio total de \$460.009.-; que, en el mes de abril de 2015, al subir la temperatura, el calefón comenzó a sonar con un fuerte ruido en el encendido, lo que habría sido verificado por el servicio técnico de la marca Junkers que concurrió a su domicilio, debido a lo cual habría solicitado el cambio del calefón con el vendedor, lo que no obstante haber sido aceptado no habría ocurrido, estimando por lo anterior que los hechos descritos configuran infracción a las normas de la Ley N° 19.496, puesto que el calefón se encontraba amparado por la garantía otorgada, solicitando se condene al proveedor querrellado al máximo de la multa que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a las sumas de \$ 460.009.-, correspondiente al precio pagado por el calefón y sus accesorios, \$ 50.000.- por instalación, y la suma de \$ 200.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs.20.**

A **fs.14** don **Juan Pablo Arriagada Aljaro**, abogado, en representación de sociedad Yolito Balart Hermanos Limitada, formula descargos y señala que es efectivo que la denunciante adquirió con fecha 17 de febrero de 2015 un calefón marca Junkers; que posteriormente, con fecha 18 de mayo de 2015 se habría contactado con el servicio técnico del fabricante debido a que el producto presentaba un ruido extraño, sin embargo habría cancelado dicha solicitud, posteriormente con fecha 23 de junio de 2015, solicitó nuevamente una visita del servicio técnico; que en esa oportunidad se

habría constatado por los expertos del fabricante, que el calefón presentaba ruidos debido a una falta de ajuste de la evacuación de gases y del parámetro, sin embargo la actora no habría permitido que esta adecuación se efectuara por el servicio técnico, solicitando el cambio del producto; estimando que en tales hechos no le cabría responsabilidad a su representada, toda vez que antes de la devolución del precio, debe hacerse efectiva la garantía del producto, que en este caso sería solo un ajuste mínimo, estimando que sólo sería un medio intermediario entre el fabricante y la denunciante, habiendo dado cumplimiento a su obligación de requerir una solución por parte del fabricante. Que, en su concepto previo a la devolución de la cantidad pagada, es necesario que se efectúe la reparación del bien adquirido, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496, lo que no ocurriría en autos, puesto que en su parecer tampoco habría existido perjuicio para la clienta, por cuanto solicitado el servicio técnico de marca del fabricante, se le ofreció la reparación del producto, lo que fue rechazado.

A fs.30 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante doña Marcela de la Maza Chadwick y del apoderado de la parte denunciada y demandada Yolito Balart Hermanos Limitada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO :

a) En el aspecto infraccional :

PRIMERO: Que, en relación a los hechos denunciados cabe señalar que de acuerdo a los antecedentes que obran en autos y a las declaraciones de las partes, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, la denunciante doña Marcela de la Maza Chadwick habría adquirido con fecha 17 de febrero de 2015, un calefón marca Junkers en el local de la denunciada ubicado en Avda. Las Condes N° 7090; **2)** Que, con fecha 24 de junio de 2015, se habría constatado por el Servicio Técnico de Junkers que el calefón presentaba ruido al encender, según consta de orden de trabajo de fs.4 y de Acta de Audio que rola a fs.32 ; **3)** Que, el calefón presentaría defectos en su funcionamiento provocando un ruido al encender y aumentar la

temperatura, que requería un ajuste de evacuación de gases y parámetro, según informe de fs.27 del servicio técnico Junkers ; y 4) Que, con fecha 9 de noviembre de 2015 se habría realizado por el servicio técnico un ajuste en los parámetros de fábrica del calefón para bajar el ruido.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada al contestar las acciones en minuta escrita que rola a fs. 21, solicita su rechazo por las razones ya expuestas en sus descargos de fs. 14, estimando que en su parecer para que proceda la devolución de la cantidad pagada, es necesario que se haya prestado previamente el servicio técnico en uso de la garantía, que en este caso con fecha 9 de noviembre de 2015, el servicio técnico habría concurrido al domicilio de la actora constando que el artefacto se encontraba funcionando bien, estimando además que por este motivo que no se habrían provocado perjuicios a la denunciante por lo que no resultarían justificadas las indemnizaciones que reclama.

TERCERO: Que, en relación a los hechos denunciados, resulta relevante considerar que tratándose de artefactos conectados a una red de gas, como es el cafelón, rigen las normas sobre instalación y uso elaboradas por la Superintendencia de Electricidad y Combustible por tratarse de artefactos que por su naturaleza requieren que se adopten determinadas medidas de seguridad (DS N° 66 de la SEC), que en armonía con lo anterior, debe entenderse el derecho a la seguridad en el consumo establecido en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496 que señala : *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La Seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle."*

CUARTO: Que, habiéndose acreditado en el proceso mediante orden de trabajo de fs. 4 e informe del fabricante de fs.27, que el calefón presentaba un ruido anormal al aumentar la temperatura, es posible concluir que dicho artefacto no se encontraba funcionando normalmente de acuerdo a sus condiciones técnicas, lo que implica una deficiencia en su fabricación en los términos previstos en el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496 que dispone: *" En los casos que a continuación se señalan, 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: c) Cuando cualquier producto, 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 o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad";* considerando

además, el riesgo potencial que conlleva el funcionamiento anormal de un calefón por tratarse de un artefacto que requiere en su instalación, mantención y funcionamiento responder a normas de seguridad para resguardar la integridad de las personas.

QUINTO: Que, en mérito de todo lo anterior, el sentenciador concluye que la parte denunciada de *Centro Ferretero Yolito- Sociedad Yolito Balart Hermanos Limitada-* incurrió en infracción a los artículos 3 letra d) y 20 letra c) de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, debido a deficiencias en la seguridad en el consumo por el anormal funcionamiento del calefón al aumentar la temperatura, no resultando completamente apto para su "uso normal", puesto que el grado de normalidad implica necesariamente la ausencia de cualquier anomalía, debiendo en consecuencia, acogerse la querrela infraccional de fs.5 interpuesta en su contra.

b) En el aspecto civil :

SEXTO: Que, la parte de doña Marcela Adriana de la Maza Chadwick dedujo a fs.5 demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Centro Ferretero Yolito- Sociedad Yolito Balart Hermanos Limitada- solicitando se le indemnice las sumas de \$ 460.009.- correspondiente al monto pagado por el calefón y sus accesorios, de \$ 50.000.- por gastos de instalación, más la suma de \$ 200.000.- por concepto de daño moral.

SÉPTIMO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: "*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 consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

OCTAVO: Que, en relación al daño directo, atendida la documentación de fs. 3 y siguientes, que corresponde a la guía de despacho del calefón, en que consta que el valor de éste y sus accesorios ascendería a la suma de \$ 460.009.-; dado lo señalado en el aspecto infraccional, resulta procedente que la parte demandada haga devolución a la parte demandante de la cantidad antes indicada correspondiente a la suma pagada por el calefón y sus accesorios,

debiendo esta última parte, hacer a su vez entrega de dicho artefacto a la parte demandada.

NOVENO: Que, la suma señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor), calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de marzo de 2015, mes anterior al que se produjo la infracción y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO: Que, se desestima la suma solicitada por concepto de instalación por no haberse acreditado su monto.

UNDÉCIMO: Que, en relación al daño moral, se estima que la infracción en que incurrió la parte demandada, provocó aflicción en la demandante al constatar el anormal funcionamiento de un artefacto a gas por ser potencialmente peligroso para la salud, alterando su tranquilidad de espíritu dada la incertidumbre en el adecuado funcionamiento del mismo, especialmente por el estruendo que se oía al encenderlo a más temperatura, ponderando esta daño en la suma de \$200.000.-

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimientos y 19.496, sobre Protección a los derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge con la denuncia de fs.5 y se condena a **Centro Ferretero Yolito- Sociedad Yolito Balart Hermanos Limitada-** representada legalmente por don **Antonio Yolito Balart** a pagar una multa equivalente a **15 UTM (quince unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) y 20 letra c) de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs.5 y se condena a **Centro Ferretero Yolito- Sociedad Yolito Balart Hermanos Limitada-** representada legalmente por don **Antonio Yolito Balart** a la devolución de la cantidad pagada correspondiente al calefón y sus accesorios, ascendente a la suma de **\$460.009.-** reajustada en la forma señalada en el considerando noveno del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, y una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$ 200.000.-** por concepto de daño moral, más intereses corrientes para operaciones no reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

c) Que, la parte demandada de **Centro Ferretero Yolito- Sociedad Yolito Balart Hermanos Limitada** - deberá retirar a su costa desde el domicilio de la actora, el calefón marca Yunkers 15 Lt., dentro del plazo de 30 días de ejecutoriado el presente fallo.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante de la sociedad infractora por el término legal sino pagare la multa impuesta por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez
XIMENA MANRIQUEZ-BURGOS -Secretaria**

