

Recoleta, catorce de mayo de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 8 sgtes. , declaración indagatoria de fs. 17, acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 20, y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1º.- Que mediante denuncia infraccional de fs.8 y siguientes e indagatoria de fs.17 de autos, don **GEORGE NICOLA HADWA OLAVE**, domiciliado en Av. Recoleta N° 418, de esta comuna, denunció a **IMPORTADORA COMERCIAL PROCOMEX LTDA.**, Rut 77.486.720-1, con domicilio en Marchant Pereira N° 367, oficina 901, Providencia, por deficiencias de fabricación del producto vendido, negándose a la devolución de la cantidad pagada.

El señor Hadwa funda su denuncia en que el día 25 de agosto de 2014 compró un **cronógrafo** mecánico marca Hanhart, en la importadora Procomex Ltda., en la suma de \$ 908.006.- El producto lo recepcionó el 23 de septiembre de 2014, el cual se encontraba con la aguja del segundero suelta en su interior por lo que no funcionaba. Se contactó con la ejecutiva doña Marisa Tachima, quien le comunicó que de acuerdo a la garantía podía cambiar o reparar el producto, accedió a lo planteado y lo envió de vuelta a las dependencias de la denunciada.

El 17 de octubre de 2014, la misma ejecutiva le informa que el cronógrafo fue reparado, sin embargo, nuevamente presentó una falla, la aguja del segundero se encontraba descalibrada, haciéndolo inapto para su uso.

En razón a que el producto nuevamente presentaba deficiencia y al tiempo transcurrido sin poder usarlo, solicitó la devolución de la cantidad pagada. El 20 de octubre de ese mismo año, la ejecutiva que lo atendió le comunica que la importadora Procomex no hace devolución de dineros, que no le envié el cronógrafo de vuelta, y que tendrían que encontrar una solución, pese, a que le recordó que se encontraba dentro de los plazos

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

legales, para exigir la devolución, insistió que la empresa no restituía el precio pagado.

El 21 de octubre le envió un correo a doña Viviana Maturana, jefa de ventas de la importadora, quien responde en el mismo sentido, al señalarle que por políticas de la empresa no está permitido devolver la cantidad pagada y que la Gerencia solo autoriza la compra de un nuevo producto.

El señor Hadwa señaló que ante lo ocurrido recurrió al Senac, instancia que efectuó una mediación, comprometiéndose la denunciada a devolver la cantidad pagada el día 28 de noviembre de 2014, con una transferencia en su cuenta corriente, sin embargo, al 1 de diciembre la importadora, no ha realizado el correspondiente depósito en su cuenta bancaria.

En el mismo escrito don George Hadwa Olave, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la denunciada, reclama el valor pagado por el producto defectuoso de \$ 908.006.- y una suma de \$72.000 por gasto de transporte y encomienda, y por concepto de daño moral un monto de \$ 800.000.-

2°.- Que las acciones deducidas en contra de la demandada, fueron notificadas por cédula, según consta en el estampado del receptor ad-hoc designado por el Tribunal, a fs. 18 de autos.

3°.- Que el comparendo de contestación y prueba se llevó a efecto con la sola asistencia de don George Hadwa Olave, en rebeldía de la parte denunciada y demandada, cuya acta rola a fs.20 de autos..

La parte denunciante y demandante, ratifica la denuncia y demanda civil en todas sus partes con expresa condena en costas y ofrece prueba documental acompañada de fs.1 a 7 y a fs.19 de autos.

4°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

5°.- Que de lo relacionado, fluye que la decisión de este Tribunal consiste en determinar, si a luz de lo dispuesto en los artículos 20 letras c) y e) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada, **IMPORTADORA COMERCIAL PROCOMEX LTDA.**, incurrió en alguna infracción, al tenor de los hechos expuestos en la motivación 1 de este fallo.

CERTIFICO QUE LA PO... SU ORIGINAL.

PRIMER JUZGADO DE PAZ...
SECRETARIO
SECRETARIA

RECOLETA

6°.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Artículo 20:

“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.

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente.”

Artículo 23:

“Comete infracción, “ 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**.

7°.- Que conforme al mérito probatorio de los antecedentes acompañados en autos, sin objeciones de la contraria y lo expuesto por la parte denunciante en su escrito de demanda, este tribunal tiene por establecido los siguientes hechos:

- a) Que las partes celebraron un contrato de compraventa, en que la cosa vendida fue un cronógrafo mecánico marca Hanhart a un precio de \$908.006.-, cuya boleta de venta y servicios N°030663 consta en autos a fs.19.
- b) Que el mismo día 23 de septiembre de 2014 al recpcionar el producto, el señor Hadwa lo encontró con deficiencias en el segundero, la aguja estaba suelta en su interior, lo que hacía imposible su funcionamiento.



- c) Que al mes siguiente con fecha 17 de octubre, la importadora Procomex entrega nuevamente el cronografo al consumidor supuestamente reparado, lo que en la práctica no fue así ya que la aguja se encontraba descalibrada, haciéndolo inapto para su uso.
- d) Que el denunciante hizo efectiva la garantía que tenía el producto, aceptando su reparación, pese a ello, las deficiencias subsistieron.
- e) Que a fs. 1 y 4 de autos, se observan los correos electrónicos enviados por el señor Hadwa a la empresa denunciada, solicitado la devolución de la cantidad pagada, como también a fs. 2 y 5 se aprecia la negativa por parte de la demandada para acceder a lo solicitado, argumentando que las políticas de la empresa no lo permiten.

8°.-Que, así las cosas, y habiendo examinado los antecedentes de la causa de acuerdo a las exigencias de la sana critica, este sentenciador tiene la convicción que los derechos del consumidor don George Hadwa Olave fueron vulnerados por la denunciada, **IMPORTADORA COMERCIAL PROCOMEX LTDA.**, consagrados en **Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores**. En efecto en su artículo 20, entrega al consumidor en los diversos casos que contempla, la opción de requerir o la reparación gratuita del bien, o su reposición o la **devolución del precio pagado**.

En el caso de que se trata, en opinión del Tribunal, resulta plenamente aplicable la hipótesis de la letra e) del referido artículo 20, esto es, cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inepto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo 21.

Así entonces, a la denunciante le asistía el derecho a exigir la **devolución de la cantidad pagada**, por cuanto el producto adquirido presentó deficiencias que subsistieron en el tiempo, no obstante haberse hecho efectiva la garantía, y que lo hicieron inepto para su uso.

9°.-Que, además, la denunciada ha incurrido en la contravención contemplada en el **artículo 23°** de la misma ley, en los términos señalados en el considerando 6° de este fallo. En el marco de una legislación proteccionista, de los derechos de los consumidores, la



negligencia tratada en esta norma, necesita únicamente de una deficiente calidad del producto ofrecido, es decir, hay negligencia en estos casos cuando al consumidor no se le entrega el producto de la manera que era dable suponer de acuerdo a lo pactado y por quien aparenta estar en condiciones de hacerlo fiel y confiablemente, causándole un menoscabo al consumidor ya que no pudo utilizar el cronógrafo para el propósito que lo adquirió.

10º.- Que en cuanto a la acción civil interpuesta a fs.10 y 11, este Tribunal hará lugar a la indemnización de perjuicios, por el daño directo que causó el proveedor al haber vendido un producto defectuoso, cuyo monto será el equivale al valor pagado por el denunciante de \$ 908.006.-

En lo que respecta a los gastos de encomienda y transporte, y al daño moral reclamado por el actor civil, se desestimarán por cuanto dichos daños no fueron acreditados suficientemente en este juicio.

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 20 letra c) y e), 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496.

RESUELVO:

1.- Acógrese la denuncia infraccional de fs.8 y sgtes., en cuanto se condena a la empresa **IMPORTADORA COMERCIAL PROCOMEX LTDA.**, al pago de una multa de 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por haber cometido las contravenciones aludidas en los considerandos 8º y 9º de este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

2.- Acógrese la demanda civil de indemnización de perjuicios, en cuanto se obliga a la demandada a pagarle al actor civil don **GEORGE NICOLA HADWA OLAVE** la suma de \$ 908.006 (novecientos ocho mil seis pesos), cifra que deberá ser reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior



de cometida la infracción y el anterior al del pago efectivo de la obligación, con costas.



3.-Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese, regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 159.714-5

DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO JUEZ TITULAR

AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE
SECRETARIA

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

SECRETARIA