

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 2.556-2015-8

LAS CONDES, a tres de Junio de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 20, de fecha 16 de Marzo de 2015, interpuesta por **FERNANDO ANDRES MORALES MUÑOZ**, ingeniero de ejecución en informática, domiciliado en calle Achinal Nº 1620, comuna de Las Condes, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **YOLITO CENTRO FERRETERO**, representado por Antonio Amador Yolito Blart, domiciliados en avenida Las Condes Nº 7090, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, en circunstancias que:

A fojas 20 y 27 el actor relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que con fecha 15 de Septiembre de 2014 compró un termo eléctrico de 85 litros marca Splendid en Yolito Centro Ferretero de Las Condes, el cual retiró desde la bodega que esa empresa tiene en la comuna de Estación Central, producto que venía embalado, sin posibilidad de revisarlo, y al intentar instalarlo y conectarlo a la red de agua, con un gásfiter, se percataron que venía oxidado, con una fuga de agua, roto, luego de lo cual, ante el peligro que el agua llegara al sistema eléctrico, procedieron a desconectar el equipo, desaguarlo y embalarlo inmediatamente, llamando a continuación a la tienda, la que envió personal técnico de Splendid, quienes constataron la fuga y el óxido y extendieron el documento de fs.16. Señala que con dicho informe técnico fue a dejar el producto a la tienda de Las Condes, donde quedaron de reversarle la compra en su tarjeta de crédito, pero hasta la fecha no lo han hecho ni le han entregado un nuevo producto, pese a que terminó de pagarlo en seis cuotas. Expresa que el proveedor quería reparar el producto y que se llevara el mismo termo, aduciendo que no tenía nada, pero no aceptó, ya que pagó por un artículo nuevo y no uno refaccionado, quedando el producto defectuoso en la tienda.



A fs. 29 y 37 la denunciada niega los cargos y expresa que no ha cometido infracción alguna a la normativa indicada, ya que ella no entregó, trasladó, ni instaló ni desinstaló el producto, siendo el cliente quien lo retiró directamente desde la fábrica, ubicada en calle Logroño N° 3871, comuna de Estación Central, recibéndolo sin observaciones, además que fue éste, por sus medios o con terceros, quien instaló y, luego, desinstaló el termo en su casa. Añade que el cliente estuvo de acuerdo en hacer efectiva la garantía, siendo visitado por personal técnico de Splendid, sin que éste pudiese verificar la existencia de fugas, ya que el denunciante, personalmente o asistido por personal no calificado, había instalado y posteriormente desconectado el termo de la red de agua potable. Sin perjuicio de ello, el técnico verificó que una base plástica, que no incide en el funcionamiento ni genera fugas, que cubre el ánodo de magnesio, estaba quebrada, la que posiblemente fue dañada en el traslado o la instalación, lo que fue efectuado por el cliente, técnico que, además, le indicó que como el termo no estaba instalado, debían verificar su funcionamiento en laboratorio y, de hecho, a los días el cliente llevó el termo hasta su local y, a solicitud suya, fue enviado al Servicio Técnico de Splendid a fin de que se hicieran las prueba respectivas, lugar donde le cambiaron el ánodo del termo y luego fue enviado a sus oficinas, confirmando la empresa que el producto estaba apto para su funcionamiento, pero sin embargo él se negó a retirarlo aduciendo que había ido al Sernac y que quería la devolución del dinero.

A fs. 20 y 32 el actor, basado en estos hechos, dedujo demanda civil en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 242.013.- correspondiente al valor del termo, \$ 100.000.- correspondiente al valor de un calefont que se vio obligado a comprar a falta del termo referido y \$ 500.000.- por concepto de daño moral, total \$ 842.013.-, más intereses, reajustes y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 34.

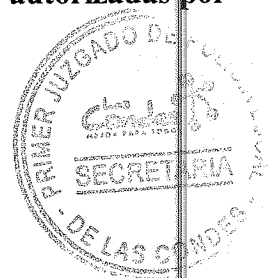
Con fecha 29 de Abril de 2015, a fojas 45, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual el actor procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de dichas acciones, con costas.



En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **YOLITO CENTRO FERRETERO** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que son hechos de la causa que el actor, con fecha 15 de Septiembre de 2014, compró al proveedor denunciado en el local de avenida Las Condes N° 7090 un termo marca Splendid en la suma de \$ 242.013.-, el cual no lo retiró en la tienda misma, sino que lo retiró directamente desde una bodega ubicada en la calle Logroño N° 3871, comuna de Estación Central.
- 3º) Que, asimismo, es un hecho inconcuso de la causa que el actor, sin recurrir al Servicio Técnico de Splendid, hizo instalar el termo en su casa por su cuenta, asistido por un gáster contratado por él (no ha acreditado que fuere un instalador autorizado por la SEC), luego de lo cual, en vista de que el equipo presentaba una fuga de agua en un lugar en que, además, estaba oxidado y a fin de evitar un mal mayor, procedió a desconectarlo de la red de agua, estado en el cual fue revisado días después por un técnico de Splendid, esto es, desconectado, cuyo informe rola a fs. 16.
- 4º) Que, según se pasa a expresar en los considerandos siguientes, las partes han controvertidos los hechos.
- 5º) Que el denunciante afirma que al instalar el termo en su casa y ponerlo en funcionamiento constataron que presentaba una fuga de agua, la que no se producía por los ductos de agua fría ni caliente, sino que a través de un ánodo de magnesio, zona que, además, se presentaba oxidada, en vista de lo cual procedieron a desconectarlo de la red de agua, hechos que, según afirma, fueron constatados por un técnico enviado por Splendid (informe a fs. 16). Añade que su pretensión siempre ha sido que le devuelvan la suma pagada por el equipo.
- 6º) Que, a su vez, la denunciada sostiene que las operaciones de trasladar, instalar y, luego, desconectar el termo no fueron efectuadas por ella, sino que por el propio consumidor, asumiendo las responsabilidades consiguientes, máxime que en la garantía adherida al producto se expresa que **“la garantía no se hará efectiva cuando: b) se determine intervención de personas no autorizadas por**



CEM S. A.”, cual es el caso, motivo por los cuales estima que no le cabe responsabilidad alguna en el hecho, además que, al concurrir el técnico a la casa del actor no le fue posible constatar la fuga de agua referida, por cuanto el equipo se encontraba desconectado de la red de agua, constatándose solamente que una base plástica que cubre el ánodo de magnesio estaba quebrada (seguramente debido al traslado y manipulación por parte del consumidor), que no incide en su funcionamiento y no provoca fugas de agua, añadiendo que, posteriormente, al ser llevado al laboratorio, días después, solamente fue necesario cambiarle el ánodo del termo, confirmando al cliente que estaba apto para su funcionamiento, pero éste se negó a retirarlo, pretextando que había ido al Sernac y quería la devolución del dinero.

7º) Que el técnico de Splendid que revisó el equipo en la casa del consumidor el día 17 de Septiembre de 2014 consignó en su informe, que rola a fs. 16 y no ha sido objetado, que efectivamente el equipo presentaba deficiencias, como, por ejemplo, **“oxidación en sector ánodo”** y **“base plástica quebrada ánodo”**, lo cual es compatible y coincidente con la denuncia en cuanto a que la fuga de agua se producía, no por los ductos de agua, sino que era a través del ánodo de magnesio, todo lo cual deja de manifiesto que el equipo, pese a ser nuevo, no se encontraba enteramente apto para el uso a que está destinado, puesto que es de toda evidencia que un termo que presenta fuga de agua no cumple tal finalidad y porque también forma parte de la completa aptitud de un producto nuevo el que no tenga piezas quebradas ni oxidadas.

8º) Que, a mayor abundamiento, la oxidación denunciada se aprecia en las fotografías de fs. 1, 2 y 3, no objetadas, en forma clara, manifiesta y evidente, defecto que es groseramente incompatible con un equipo que se supone nuevo, lo que, incluso, podría dar pábulos, para estimar que ya había sido usado.

9º) Que lo expresado en los considerandos que anteceden aparece corroborado por el propio denunciado en cuanto en su contestación expresa que revisado por segunda vez el aparato, ahora en el laboratorio técnico, se verificó que la base plástica que cubre el ánodo de magnesio estaba quebrada, por lo cual se procedió a cambiar el ánodo del termo (que es el sector en que, según el actor, se producía la filtración), confirmando que el equipo presentaba fallas o deficiencias que, indudablemente, afectaban su funcionamiento.



10º) Que al respecto llama poderosamente la atención del Tribunal que la denunciada no haya acompañado al proceso el informe de los técnicos respecto de esta segunda revisión a que fue sometido el equipo, en el que, podría pensarse con propiedad, se confirmaba la fuga, contrastando con la primera inspección en que, en el acto, se dejó en poder del actor una copia del mismo y es el que rola a fs. 16, de forma que el proveedor no tiene derecho alguno a imponerle una solución distinta a la que el cliente ha elegido libremente, que en este caso ha sido la restitución del precio, previa devolución del producto.

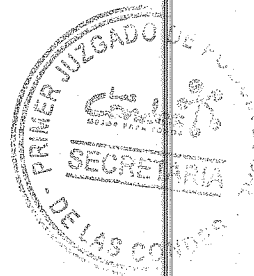
11º) Que resulta igualmente llamativo que la denunciada, en sus largas presentaciones, ni siquiera haga alusión al problema de la oxidación que presenta el termo, analizada anteriormente, quedando patente su intento y ánimo de soslayar tan inexplicable como manifiesto defecto del equipo.

12º) Que, en consecuencia, las pruebas y razonamientos anteriores permiten al Tribunal concluir que el termo en cuestión efectivamente presentaba deficiencias que impedían su buen funcionamiento y que, en definitiva, se traducían en que no fuere enteramente apto para el uso a que estaba naturalmente destinado y razonable y exigiblemente esperar de él, lo cual permite enmarcarlo en la situación prevista en la letra c) del artículo 20 de la LPC, norma que le confiere a la triple opción referida, siendo claro que en el caso sublite ha optado por la devolución de la cantidad pagada por el bien inapto.

13º) Que al respecto la denunciada aduce que el consumidor carece del antedicho derecho de opción, por cuanto, conforme al inciso 9º del artículo 21 de la LPC, tratándose de una garantía otorgada por el proveedor, el actor, antes de ejercer la opción referida, debió agotar las posibilidades que le ofrece, conforme a los términos de lo póliza, pero no lo hizo, por lo que el derecho referido no alcanzó a nacer.

14º) Que, sin embargo, desde luego, el consumidor, ante el defecto reaccionó con prontitud e hizo efectivo el derecho ante al vendedor dentro del plazo de la garantía legal de tres meses consagrada en el inciso 1º del artículo 21, motivo por el cual no resulta aplicable en el caso sublite la norma invocada por el proveedor, por cuanto ésta se refiere a la garantía convencional.

15º) Que, por otro lado, el denunciado, incumbiéndole, no ha acreditado que la especie se haya deteriorado en poder del cliente y por obra de éste, como lo pretende, lo cual, por lo demás, en el caso de la oxidación, es claramente irreal.



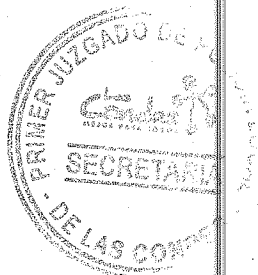
16º) Que, además y aún en el caso que se estime que no estamos en la situación prevista en la letra c) del artículo 20, en concepto del Tribunal de todos modos los hechos configurados constituyen infracción a otra normativa de la LPC, según se pasa a expresar.

17º) Que, por de pronto, importan contravención a su artículo 12, puesto que el proveedor, al entregar un bien defectuoso, no respetó los términos y condiciones del contrato, puesto que su obligación básica es entregar un bien sano y apto para su uso natural.

18º) Que, del mismo modo y por la misma razón, también vulneró el artículo 23, ya que, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del bien entregado.

19º) Que al respecto podrá contrargumentarse que de las expresiones **“actuando con negligencia”** se desprende la necesidad de acreditar la culpa del agente, la cual, en concepto del Tribunal, concurre claramente en la especie, por cuanto la negligencia y su contraparte, la diligencia, no sólo debe estar presente al momento de la venta del bien, sino que también antes, preparando el acto terminal de consumo, porque va a repercutir forzosa y directamente en éste, y se traduce en la necesidad y obligación del proveedor medianamente cuidadoso de efectuar las revisiones, chequeos y controles de calidad previos, de manera de tener la certeza de que va a introducir al mercado un bien idóneo, lo cual en la especie, con negligencia, ciertamente no hizo, puesto que en caso contrario se habría percatado de las evidentes fallas del termo, por ejemplo, notoria presencia de oxidación y de cierta pieza quebrada, absteniéndose de comercializarlo, imperativo que, a mayor abundamiento, se asocia íntimamente con el deber de profesionalidad que pesa sobre el proveedor, puesto que forma parte de su quehacer habitual, profesionalidad y habitualidad que se encuentra contemplado en la LPC, por de pronto, en la definición del concepto de **“proveedor”** que hace el artículo 1 N° 2 de la LPC y, además, en el inciso final del artículo 24 del mismo texto en cuanto dispone que el Tribunal tendrá en consideración en la aplicación de las multas, entre otros criterios, el relativo a **“los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor”**.

20º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió las normas



indicadas de la Ley N° 19.496 al vender al denunciante un producto defectuoso, actuando con negligencia y causándole menoscabo por fallas en su calidad y, en suma, entregándole un bien que no era enteramente apto para el fin a que está destinado, motivo por el cual procede acoger la denuncia incoada en su contra.

21º) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por la denunciada y los daños ocasionados al actor Morales, motivo por el cual procede acoger la acción civil entabladas en autos, en los términos y extensión que se indicará.

22º) Que, previamente, se hace necesario recordar las pretensiones indemnizatorias del actor, a saber: \$ 242.013.- por concepto de devolución de lo pagado por el termo, \$ 100.000.- por concepto de un cálefont que se vio obligada a comprar y \$ 500.000.- por concepto de daño moral, total \$ 842.013.-

23º) Que en cuanto al primer concepto consta de la boleta de ventas y servicios de fs. 4, no objetada, que el actor pagó por el termo defectuoso la cantidad de \$ 242.013.-, suma en la que, en consecuencia, procede regular la indemnización correspondiente a devolución de lo pagado, quedando la especie a beneficio del proveedor, en cuyo poder, por lo demás, se encuentra actualmente.

24º) Que no ha acreditado que haya debido adquirir un cálefont y que ello haya sido consecuencia inmediata y directa de estos hechos, motivo por el cual procede rechazar la demanda a ese respecto.

25º) Que en lo que atañe al daño moral y si bien el actor no ha rendido prueba en tal sentido, es lo cierto que al adquirir un equipo nuevo, en la seguridad y confianza de un óptimo funcionamiento, para, recién comprado, ver truncadas sus expectativas personales y familiares debido a un estado y funcionamiento deficiente, indudable y necesariamente han de haberle provocado una fuerte sensación de frustración, rabia, malestar, etc., agravado por el hecho de que el proveedor se negó a hacerle devolución de lo pagado, pese a lo cual debió seguir cancelándolo, todo ello traducido en un detrimento de carácter moral o psicológico que debe ser indemnizado y cuya justa reparación el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$ 200.000.-



26º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

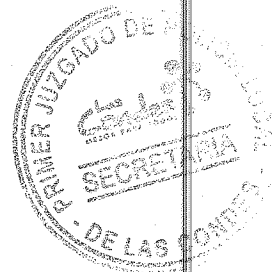
27º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el art.1698 del C.Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 20 y siguientes y se condena a **YOLITO CENTRO FERRETERO**, representado por Antonio Amador Yolito Balart, a pagar una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autor de las infracciones consignadas en el considerando 2º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 20 y siguientes y su aclaración de fs. 32 y se condena a **YOLITO CENTRO FERRETERO**, representado por Antonio Amador Yolito Balart, a pagar a **FERNANDO ANDRES MORALES MUÑOZ** una indemnización ascendente a \$ 242.013.- por concepto de devolución del termo defectuoso, más la suma de \$ 200.000.- por concepto de daño moral, total \$ 442.013.- (cuatrocientos cuarenta y dos mil trece pesos), suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos, rechazándosele en lo demás impetrado.



- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 26º, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 2.556-2015-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



Foja: 71
Setenta y Uno

C.A. de Santiago

Santiago, doce de agosto de dos mil quince.

Proveyendo a fojas 69: a lo principal, téngase presente y por aprobado avenimiento. Al primer otrosí, téngase al abogado don Juan Pablo Arriagada Aljaro, **por desistido** del recurso de apelación interpuesto a fojas 58, contra la sentencia de tres de junio de dos mil quince, escrita a fojas 48 y siguientes. Al segundo otrosí, como se pide para esta gestión.

Devuélvase.

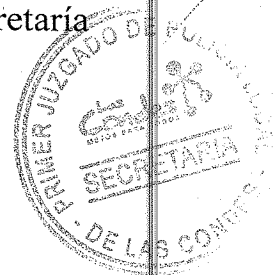
NºTrabajo-menores-p.local-893-2015.

Chaimovich

Pronunciada por la Cuarta Sala de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y por la Abogado Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a doce de agosto de dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



Setenta y dos 72

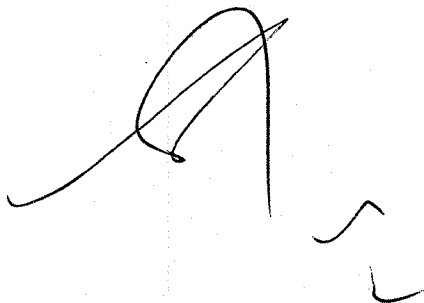
Las Condes, diecinueve de Agosto de dos mil quince.-

Cumplase.-

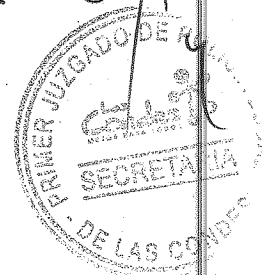
A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

Las Condes, 20 de Agosto de 2015.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a F. Morales y J. Arriagada.

A handwritten signature in black ink, featuring a large initial 'A' followed by a few smaller strokes.

Conforme,

A circular official stamp. The outer ring contains the text "PRIMER JUZGADO DE R." at the top and "DE LAS CONDES" at the bottom. The center of the stamp contains the word "SECRETARIA" and a handwritten signature.