

3757

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

RENCA

Renca, lunes 3 de FEBRERO de 2014.

VISTOS:

1.- A Fojas 1 y siguientes, comparece doña **Nory Eliana Campos Brito**, quien interpone denuncia infraccional en contra de **Empresas La Polar S.A.** representada legalmente por don **Patricio Juan Lecaros Paul**, se ignora ocupación u oficio, ambos domiciliados en Avda. Panamericana Norte N° 520, Comuna de Renca, por incurrir la denunciada en infracción a los artículos 20 y 21 de la ley N° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores. Al efecto, señala que el día 16 de diciembre de 2009, compró una lavadora en la tienda La Polar, la que venía en mal estado, puesto que nunca funcionó. Debido a ello, la llevó al servicio técnico, por primera vez el día 14 de enero del año 2010, donde le entregaron una lavadora usada para utilizar mientras reparaban la original. Agrega que cuando le entregaron el artefacto original este seguía en mal estado. Señala que utilizó sin embargo el producto con todos sus desperfectos durante el período que va desde la primera visita al servicio hasta casi dos años de concurrir a la segunda visita al mismo.

El día 20 de octubre del 2011, llevó la lavadora nuevamente al servicio técnico, en el cual le indicaron que debía instalar un regulador de voltaje y que así el artefacto funcionaría, pero la lavadora volvió a fallar, por lo que esta vez solicitó el cambio del producto ante lo cual se negaron a tal solicitud. Por lo anterior, el día 16 de noviembre de 2011, nuevamente concurrió al servicio técnico y al retirarla de ahí le informaron que las fallas estaban solucionadas, lo cual no fue así.

El día 16 de enero de 2012, luego de una cuarta visita al servicio técnico, la denunciante volvió a solicitar el cambio del producto, siendo la respuesta igualmente negativa.

Señala denunciante que al momento de comprar la lavadora referida, adquirió el servicio de máxima garantía que ofrece La Polar y que consiste en extender la garantía ofrecida por el fabricante del producto por un lapso de dos años y que según indica la boleta de la compra materia de esta causa comenzaba a regir desde el día 16 de noviembre del año

2010. Respecto de la garantía del fabricante esta tiene una duración de un año, la que comienza a regir desde la primera atención del producto en el servicio técnico. Por último refiere que la denunciada La Polar, siempre negó el cambio del producto en cuestión, aduciendo que la consumidora debía acudir al servicio técnico, del cual nunca obtuvo una solución satisfactoria ni definitiva.

Agrega la denunciante Campos Brito, que la conducta de la denunciada constituye infracción a los artículos 20 y 21 de la ley N° 19.496, por lo que corresponde que aquella sea condenada al máximo de las multas establecidas en dicha ley, con costas.

En el mismo libelo, primer otrosí, doña **Nory Eliana Campos Brito**, deduce demanda civil de indemnización por los daños y perjuicios que el actuar de la denunciada La Polar S.A, le ha ocasionado en virtud de los hechos expuestos en lo principal de su presentación de fs. 1. Avalúa dichos perjuicios en la suma de \$ 1.300.000, la cual desglosa, en \$ 300.000 por concepto de daño material y \$ 1.000.000 por concepto de daño moral. Dichas sumas solicita que le sean pagadas con intereses y reajustes, además del pago de las costas de la causa.

2.- A Fojas 20, la denunciada **Empresas La Polar S.A.**, contesta la denuncia infraccional y la demanda civil de autos, solicitando que aquellas sean rechazadas en su totalidad, por no ser efectivos los hechos en que se funda. Para ello se basa en que los antecedentes que obran en el proceso, indican que no existe infracción alguna a la ley N° 19.496. Por el contrario, La Polar S.A., ha actuado con la debida diligencia y dando cabal cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, esto es, ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido o convenido con la denunciante la entrega del bien, según se acreditará en el proceso.

Además, cabe hacer presente que la denunciada, no ha vulnerado en forma alguna lo prescrito en el artículo 21 de la ley N° 19.496, ya que, de acuerdo a lo que se desprende de lo señalado anteriormente, La Polar S.A., ha manifestado expresamente, y sin que ello implique un reconocimiento tácito, ni mucho menos expreso de responsabilidad, acceder a los requerimientos deducido en su oportunidad por la clienta Sra. **Nory Campos**, enviando el producto al servicio técnico, cada vez que fue solicitado.

Agrega que, con fecha 16 de diciembre de 2009, la denunciante y actora civil adquirió una lavadora automática marca General Electric, la cual funcionó correctamente desde esa fecha y hasta la concurrencia de la Sra. Campos a una de las tiendas de La Polar.

Es así que, con fecha 14 de enero de 2010, según expresa la propia denunciante, se envió el producto al servicio técnico para su evaluación, siendo devuelto reparado y funcionando correctamente.

A continuación señala que, con fecha 20 de octubre de 2011 y ante un requerimiento de la cliente, se vuelve a enviar el producto al servicio técnico, evacuándose informe por parte del mismo el cual señala, en lo pertinente que: *“se recomienda instalar regulador de voltaje y luego chequear. Se chequea funcionamiento y se encontró ok”*.

Por lo tanto, según la denunciada, de las fechas proporcionadas por la denunciante, se logra apreciar que el producto en cuestión, funcionó correctamente desde el 14 de enero de 2010, hasta el 20 de octubre de 2011.-

Continúa señalando en su contestación que, con fecha 16 de enero de 2012, la denunciante concurre nuevamente al servicio técnico, solicitando esta vez no la reparación del producto, sino el cambio del mismo, amparándose en la garantía total contratada,

Que si bien es efectivo que la denunciante y demandante civil contrató el servicio de máxima garantía La Polar, el beneficio de reemplazo de producto solo procede en caso de pequeños electrodomésticos, herramientas y otros artículos de electrónica menor e incluye el beneficio de reemplazar el producto en caso que éste presente una falla cubierta por la garantía del fabricante y además el administrador del servicio de máxima garantía, siempre tendrá la facultad de evaluar los bienes que presenten fallas.

Que llevado el producto al servicio técnico en numerosas ocasiones y realizando la evaluación señalada precedentemente, se llegó a la conclusión que en la situación de autos no procedía el cambio de producto, sino solo la reparación del mismo, todo en conformidad a lo expresado en el plan de servicio máxima garantía la polar.

Que la conclusión anterior no es en ningún caso antojadiza, ya que los tres informes técnicos emitidos en distintas fechas y por distintos servicios, arrojaron la misma conclusión, esto es, problemas en la regulación de voltaje, situación que fue reparada oportunamente.

De los hechos descritos tanto en la denuncia, en los informes técnicos acompañados y en esta contestación, es posible colegir a juicio de la denunciada, que los presuntos desperfectos acusados por la denunciante, se originan en causas no imputables a La Polar

S.A., razón por la cual no procedía la garantía, por no cumplirse los requisitos necesarios para su exigencia.

Por lo anterior, resulta claro, a su juicio que la denunciada no ha vulnerado en forma alguna la ley N° 19.496.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, ésta igualmente debe ser rechazada, con costas, según La Polar S.A., por carecer de fundamento plausible, primeramente por no ser efectivos los hechos en que se funda la misma, según se indicó, ya que no existiendo infracción a la ley N° 19.496, mal puede haber algún perjuicio reparable conforme a dicha normativa, por lo que la acción civil resulta improcedente.

3.- A Fojas 24, llamadas las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, comparecen la denunciante y demandante civil doña **Nory Eliana Campos Brito** y la denunciada **Empresas La Polar S.A.**, ambas representadas en forma legal.

Llamadas las partes a un avenimiento, estas desestiman la invitación del tribunal.

La parte denunciante y demandante civil, ratifica tanto la denuncia infraccional, como la demanda civil de fojas 1 y siguientes, solicitando que estas acciones sean acogidas íntegramente, con costas.

La denunciada **Empresas La Polar S.A.**, contesta la denuncia infraccional, en los términos anteriormente relacionados.

4.- La parte denunciante y demandante civil, rinde prueba documental, la que consiste en:

a) A fojas 9, informe de trabajo emitido por servicio técnico autorizado General Electric, N° 52413, de fecha 16 de noviembre de 2011, el que señala que se retiró la lavadora

desde el domicilio del consumidor, señalando igualmente que se reparó y revisó el producto. Igualmente indica que se prestó otro artefacto.

b) A fojas 10, informe de trabajo emitido por servicio técnico autorizado General Electric, N° 52863, de fecha 16 de enero de 2012, el que indica que el cliente no quiere revisión, sino que solicita el cambio del producto, señalando además que se trata de la cuarta visita.

c) A fojas 11, orden de trabajo N° 6199, emitido por servicio Mabe, de fecha 14 de enero de 2010, en el cual se indica que se reguló el equipo y que este presentaba ruidos.

d) A fojas 12, folleto caratulado "protege tus inversiones", el cual detalla los términos y condiciones del plan denominado "máxima garantía", y

e) A fojas 13, informe de trabajo emitido por servicio técnico autorizado General Electric, N° 52225, de fecha 20 de octubre de 2011, el que indica que: "se recomienda instalar regulador de voltaje y luego chequear" y que "se chequeó funcionamiento, encontrándose OK".

5.- La parte denunciada de **La Polar S.A.**, a su vez, rinde prueba documental, que consiste en:

a) A fojas 15, fotocopia de orden de trabajo N° 6199, emitido por servicio Mabe, de fecha 14 de enero de 2010, y que corresponde al mismo documento acompañado por la denunciante en la letra c) precedente.

b) A fojas 16, fotocopia de informe de trabajo emitido por servicio técnico autorizado General Electric, N° 52225, de fecha 20 de octubre de 2011, y que corresponde al mismo documento acompañado por la denunciante en la letra e) precedente.

c) A fojas 17, fotocopia de informe de trabajo emitido por servicio técnico autorizado General Electric, N° 52413, de fecha 16 de noviembre de 2011, y que corresponde al mismo documento acompañado por la denunciante en la letra a) precedente.

d) A fojas 18, fotocopia de informe de trabajo emitido por servicio técnico autorizado General Electric, N° 52863, de fecha 16 de enero de 2012, y que corresponde al mismo documento acompañado por la denunciante en la letra b) precedente, y

e) A fojas 19, fotocopia de documento en el cual se detallan los términos y condiciones del plan denominado "máxima garantía" y que corresponde al mismo documento acompañado por la denunciante en la letra d) precedente.

6.- La parte denunciante y demandante civil de doña Nory Eliana Campos Brito, rinde además prueba testimonial, la que consisten en la declaración de los siguientes testigos:

En primer término, comparece doña Isabel Cristina Campos Brito, dueña de casa, domiciliada en Joaquín Rodríguez N° 7282, Comuna de Macul. Previa las preguntas de tacha, la parte de La Polar S.A., tacha a la testigo en virtud de lo señalado por el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, por el hecho de encontrarse la testigo ligada por vínculo de parentesco, lo cual configura la inhabilidad señalada en dicha disposición legal.

Interrogada legalmente la testigo, señala que su hermana compró una lavadora hace más de dos años y desde el primer día ésta empezó a funcionar mal. Se llevó al servicio técnico como establece la garantía, incluso la garantía extendida. No obstante haberse llevado al taller técnico ésta siguió funcionando mal. Indica que ella le ha debido prestar su lavadora a la demandante, ya que pese a que han dio tres veces a reparar la lavadora esta sigue en mal estado. Agrega que al encender la máquina no funcionaba, sino que tenía un ruido, como hélice de avión, da unas vueltas y se empieza a pegar alrededor.

Agrega que en ningún momento la lavadora ha funcionado normalmente y que hasta el día anterior al de su declaración el artefacto se encontraba igualmente en mal estado. Asimismo, agrega, la denunciante al principio solicitó la devolución del dinero o el cambio del producto.

Contrainterrogada por la parte demandada La Polar S.A., la testigo señala que la primera vez que se llevo la lavadora al servicio técnico fue hace cerca de dos años, la fecha exacta no la recuerda. Ella tuvo conocimiento del mal funcionamiento del producto después de la primera revisión. Indica además que, entre el tiempo intermedio entre la primera y la segunda revisión el producto igual funciono mal, incluso se agregaron otros problemas, como el encendido. Por último manifiesta que, entre los días 14 de enero de 2010 y 20 de octubre de 2011, no se llevó el producto al servicio técnico, porque de la empresa iban a mandar otro técnico, lo cual no era lo que la consumidora deseaba.

En segundo término, comparece doña María Angélica Caro Barrera, pensionada, domiciliada en Mario Silva Ossa N° 3356, Comuna de Macul, a quien, previas las preguntas correspondientes, es tachada por la parte demandante, en virtud de lo establecido en el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en razón que de los dichos de la testigo, se desprende claramente que la une íntima amistad con la denunciante.

Evacuando el traslado conferido, la parte de Nory Campos, señala que de los dichos de la testigo no se desprende de manera clara que se configure la causal de tacha establecida en el N° 7, del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, ya que la testigo señaló que conoce a la demandante desde hace 40 años, sin especificar por qué tipo de relación, menos haciendo mención de una íntima relación como señala la parte demandada, por tanto la parte denunciante solicita que se rechace la tacha deducida.

Interrogada legalmente la testigo Caro Barrera, señala que la lavadora que compro doña Nory Campos, al mes ya presentaba problemas, después de cargar la máquina, bota el agua, no lava, bota el detergente y tiene un ruido extraño. Esta situación debe llevar como uno o dos años. Ella tiene entendido que se ha llamado para que la vayan a ver del servicio técnico correspondiente y la han visto como tres o cuatro veces. Ella se encontraba presente en un ocasión, en ese momento un técnico la reparó y manifestó que el artefacto debía funcionar bien, pero dicho arreglo no duró nada. Hace una semana, la lavadora aún seguía mala.

Agrega la testigo que según lo que ella ha podido ver, la lavadora nunca ha funcionado normalmente, hasta el día de hoy, que continúa mala. Señala además que la Sra. Campos ha solicitado el cambio del producto o la devolución del precio pagado por el mismo.

Contrainterrogada por la parte demandada civil, manifiesta desconoce los motivos por los cuales se rechazó el cambio del producto o la devolución del dinero.

Encontrándose los autos en estado se ha ordenado traerlos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Comparece doña **Nory Eliana Campos Brito**, quien interpone denuncia infraccional en contra de **Empresas La Polar S.A.** por incurrir ésta en infracción a los artículos 20 y 21 de la ley N° 19.496. Señala al efecto que el día 16 de diciembre de 2009, compró una lavadora en la tienda La Polar, la que venía en mal estado y que nunca funcionó. Debido a ello, la llevó al servicio técnico, por primera vez el día 14 de enero del año 2010. Al entregarle el artefacto este seguía en mal estado. El día 20 de octubre del 2011, llevó la lavadora nuevamente al servicio técnico, en el cual le indicaron que debía instalar un regulador de voltaje y que así el artefacto funcionaría, pero la lavadora volvió a fallar, por lo que esta vez solicitó el cambio del producto ante lo cual se negaron a tal solicitud. Posteriormente, el día 16 de noviembre de 2011, nuevamente concurrió al servicio técnico y al retirarla de ahí le informaron que las fallas estaban solucionadas, lo cual no fue así. Por último, el día 16 de enero de 2012, luego de una cuarta visita al servicio técnico, la denunciante volvió a solicitar el cambio del producto, siendo la respuesta igualmente negativa.

Al momento de la compra, adquirió el servicio de máxima garantía que ofrece La Polar y que consiste en extender la garantía ofrecida por el fabricante del producto por un lapso de dos años y que según indica la boleta de la compra materia de esta causa comenzaba a regir desde el día 16 de noviembre del año 2010. Respecto de la garantía del fabricante esta tiene una duración de un año, la que comienza a regir desde la primera atención del producto en el servicio técnico. Agrega que La Polar, siempre negó el cambio del producto en cuestión, aduciendo que la consumidora debía acudir al servicio técnico, del cual nunca obtuvo una solución satisfactoria ni definitiva.

Junto con la denuncia, doña **Nory Eliana Campos Brito**, deduce demanda civil de indemnización por los daños y perjuicios que el actuar de la denunciada le ha ocasionado en virtud de los hechos antes narrados, perjuicios que avalúa en la suma de \$ 300.000, por concepto de daño emergente y en \$ 1.000.000 por concepto de daño moral, sumas las que solicita le sean pagadas con intereses y reajustes, además de las costas de la causa.

SEGUNDO: La denunciada **Empresas La Polar S.A.**, contesta la denuncia infraccional y la demanda civil de autos, solicitando que aquellas sean rechazadas en su totalidad, por no ser efectivos los hechos en que se funda, ya que no existe infracción alguna a la ley N° 19.496. Por el contrario, La Polar S.A., ha actuado con la debida diligencia y dando cabal

cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, respetando los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido o convenido con la denunciante la entrega del bien. Hace presente que La Polar ha accedido siempre a los requerimientos planteados en su oportunidad por la Sra. **Nory Campos**, enviando el producto al servicio técnico, cada vez que fue solicitado.

Por otra parte, si bien es efectivo que la denunciante y demandante civil contrató el servicio de máxima garantía La Polar, el beneficio de reemplazo de producto solo procede en caso de pequeños electrodomésticos, herramientas y otros artículos de electrónica menor e incluye el beneficio de reemplazar el producto en caso que éste presente una falla cubierta por la garantía del fabricante y además el administrador del servicio de máxima garantía, siempre tendrá la facultad de evaluar los bienes que presenten fallas. En la especie, llevado el producto al servicio técnico en numerosas ocasiones y realizando la evaluación correspondiente, se llegó a la conclusión que no procedía el cambio de producto, sino solo la reparación del mismo, todo de conformidad con el plan de servicio máxima garantía la polar.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, ésta igualmente debe ser rechazada, con costas, según La Polar S.A., por carecer de fundamento plausible, al no ser efectivos los hechos en que se funda la misma, ya que no existiendo infracción a la ley Nº 19.496, mal puede haber algún perjuicio reparable conforme a dicha normativa, por lo que la acción civil resulta improcedente.

TERCERO: Que, de acuerdo con lo consignado en el documento de fojas 19, y que corresponde a los términos y condiciones del servicio de máxima garantía, bajo cuya vigencia se efectuó la compra de la lavadora materia del denuncia, y que fuera acompañado por ambas partes, la reparación y/o reemplazo de productos se aplica a pequeños electrodomésticos, lo que sin duda no se aplica al caso de una lavadora como la de la especie.

CUARTO: Que si bien es cierto, según el documento anteriormente referido, el reemplazo de productos no se aplica a artefactos como la lavadora adquirida por la consumidora, no es menos cierto, que el servicio máxima garantía, nada dice respecto a la devolución del dinero correspondiente al precio pagado por la denunciante, alternativa que tras cuatro intentos fallidos de reparación del artefacto y ante la justificada insistencia de la afectada en tal sentido, constituía claramente una alternativa no sólo válida y satisfactoria para la denunciante, sino que era la que en la especie se imponía, por razones de sentido común

y buen criterio,

QUINTO: Que es un hecho no controvertido en esta causa, que la consumidora doña Nory Eliana Campos Brito, solicitó varias veces ya el cambio de la lavadora en cuestión, ya la devolución del dinero pagado por su compra, a lo cual se negó cada vez el proveedor demandado.

SEXTO: Que, en la especie, dados los antecedentes allegados tanto por la parte denunciante y demandante civil, como por la parte denunciada y demandada civil, analizados aquellos conforme a las normas de la sana crítica y de acuerdo con las máximas de la experiencia, estos le permiten a este sentenciador formarse convicción acerca de la efectividad de los hechos denunciados y consecuentemente de la responsabilidad que en ellos le corresponde a la denunciada **Empresas La Polar**.

Y vistos además, lo dispuesto en los artículos 20, 21, 23, 58 y demás pertinentes de la Ley Nº 19.496, y artículos 13 y siguientes de la Ley 15.231, lo señalado en los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287;

SE RESUELVE:

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS:

Que de los propios dichos de la testigo doña Isabel Cristina Campos Brito, en orden a ratificar su calidad de hermana de la parte que la presenta como tal y de los propios dichos de la testigo doña María Angélica Caro Becerra, quien reconoce ser amiga de la parte que la presenta, se puede colegir, que se configura respecto de ambas, las causales de inhabilidad establecidas para los testigos, en los números 1 y 7, respectivamente, del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

Que en tal orden de ideas, este tribunal acogerá las tachas formuladas en contra de dichas testigos, en razón de lo cual no se considerarán sus testimonios para los efectos de esta sentencia.

EN LO INFRACCIONAL:

1. Que **se hace lugar** a la denuncia infraccional deducida por doña **Nory Eliana Campos Brito**, en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, por lo que condena a esta última al pago

de una multa de **25 UTM** a beneficio fiscal, con costas;

2. Si la sociedad condenada no integrare en arcas fiscales el monto de la multa dentro de quinto día desde su notificación, despáchese orden de reclusión nocturna en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de UTM por vía de sustitución y apremio, con un máximo de 15 jornadas;

EN LO CIVIL:

1. Que **se acoge** la demanda civil por indemnización de perjuicios presentada a fojas 1 y siguientes por doña **NORA ELIANA CAMPOS BRITO** en contra de **LA POLAR S.A.**, en calidad de infractor a la Ley 19.496, solo en cuanto que se condena a la demandada al pago de la suma de **\$300.000.-** (trescientos mil pesos) por concepto de daño emergente, y al pago de **\$ 500.000.-** (quinientos mil pesos) por concepto de daño moral. Sumas que deberán pagarse reajustadas, de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios del consumidor e intereses legales compensatorios, contados desde la fecha de la notificación de la demanda y hasta la del pago efectivo de la indemnización.

2. Que no se condena en costas a la parte demandada, por no haber sido totalmente vencida.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA

DICTADA POR DON ALEXANDRO SEPULVEDA O. JUEZ (S).

AUTORIZADA POR DON RAFAEL RIVAS G. SECRETARIO (S)

ROL Nº 375 – 7