

fs 57
Almuerzo
y sice

Maipú, treinta y uno de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Denuncia en procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores interpuesta por don **OSVALDO LUIS CAMPOS AZÓCAR**, RUN. 12.646.139-9, médico veterinario, domiciliado en Avenida Padre Hurtado N° 1802, comuna de Maipú; en contra "**Felipe Andrés Saldias Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS**", RUT. 15.778.613-K, con domicilio en calle Huérfanos N° 886, departamento 718, Comuna de Santiago, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

1° Que en esta causa Rol N° **10.633-2015**, a fojas 1 y siguiente, rola parte policial N° 3989, de fecha 15 de octubre de 2015, efectuado ante la 25° Comisaría de Carabineros de Maipú, por don **OSVALDO LUIS CAMPOS AZÓCAR**, en la que se señala que el día domingo 04 de octubre de 2015, contrató mediante correo electrónico los servicios de la empresa "**Felipe Andrés Saldias Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS**", para los servicios de instalación de piso flotante en 04 dormitorios (37 MTS²) y revestimiento de escala completo, en la casa de sus padres, por un valor total de \$1.827.000.- pesos. Que la referida empresa no cumplió con lo ya contratado, negándose sus empleados a seguir con los servicios.

2° A fojas 3 y siguientes, comparece don **OSVALDO LUIS CAMPOS AZÓCAR**, e interpone denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, contra "**Felipe Andrés Saldias Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS**", previamente individualizado.

Señala que el día 04 de octubre de 2015, celebró un contrato electrónico con el denunciado, para los servicios de instalación de piso flotante, cobrándole la suma de \$957.000.- pesos, por materiales que fueron pagados en efectivo, y la suma de \$870.000.- pesos, por mano de obra en el servicio de instalación. Que la fecha de término de los trabajos estaba fijada para el día 13 de octubre de 2015, conforme contrato electrónico firmado por ambas partes. Que la denuncia dice relación con el incumplimiento del contrato en términos de la fecha de entrega convenida; seguidamente los daños ocasionados en la casa habitación ejecutados por parte del proveedor; finalmente la negligencia de instalar en pésimas condiciones el piso flotante en cuestión, así, el piso se dejó con golpes y daños,



758
Cuenta
Jouco

désniveles evidentes, las uniones mal ensambladas, puertas sin abrir, cables sueltos, clavos en toda su extensión, visibles.

Que, los trabajadores el día 13 de octubre de 2015, dejaron su trabajo botado y decidieron irse, por lo cual llamó a Carabineros, quienes pudieron constatar junto a otros vecinos los hechos relatados. Que producto de ello, debe cambiar todo el piso nuevamente, arreglar ventanales y puertas que dejó sin funcionar.

Así por tanto, el denunciado ha incurrido en infracción a los artículos 3 letra e), 14, 23, 28, 32, 40, 41, y en mérito de los antecedentes expuestos, solicita se le condene al máximo de las sanciones contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas, y la devolución de las sumas de dinero pagadas.

Interpone en el mismo acto, demanda civil de indemnización de perjuicios, fundamentada en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional, en contra de **"Felipe Andrés Saldías Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS"**.

Reclama primeramente por concepto de daño material la suma de \$ 2.827.000.- pesos, desglosados en: \$ 957.000.- pesos, por materiales, pagados en dinero en efectivo; \$870.000.- pesos, por mano de obra; y la suma de \$ 1.000.000.- pesos, por los daños en muros, paredes y ventanal. Seguidamente reclama por concepto de daño moral la suma de \$2.000.000.- pesos, representado por los malos tratos del proveedor, su falta de honradez, molestias y sufrimiento provocados a él. Solicita en definitiva, se le condene al pago de la suma total de \$ 3.827.000.- pesos, con intereses, reajustes y expresa condenación en costas.

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos -no objetados por la contraria:- 1) impresión de documento "informe diarios de boletas recibidas", emitida por Servicio de Impuestos Internos; 2) boletas de honorarios electrónicas N° 69 y 70, emitidas por el denunciado, de fecha 04 de octubre de 2015; 3) set de 27 fotografías simples del lugar de los hechos denunciados; 4) impresión de correos electrónicos.

3° A fojas 34 y siguientes, comparece el denunciante don **OSVALDO LUIS CAMPOS AZÓCAR**, a objeto de complementar los medios de prueba ya acompañados en autos. Adjunta en dicho acto los siguientes instrumentos: 1) copia simple de impresión de correos electrónicos; 2) set de 5 fotografías simples del lugar de los hechos denunciados.



7/3P
Cecilia
mur

4° A fojas 52, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante de don **OSVALDO CAMPOS AZÓCAR** y en rebeldía de la parte denunciada de **“Felipe Andrés Saldias Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS”**.

El compareciente ratifica la denuncia en todas sus partes. Solicita la devolución de su dinero.

En el mismo acto, ratifica los documentos acompañados, rolantes a fojas 17 a 32 y 37 a 39 de autos.

El compareciente, presenta como testigo de los hechos a doña **Cristobalina de las Mercedes Sáez Fernández**, C.I. 8.817.062-8, 52 años, domiciliada en Milonga N° 1727, comuna Maipú, quien legalmente juramentada, procede a deponer en juicio: *“Yo conocía a los padres de Osvaldo Campos, éramos vecinos, don Osvaldo hijo contrató a estos caballeros, para que hicieran unas reparaciones en la casa de Osvaldo hijo, pero esta casa era el hogar de sus padres cuando vivían, esto era en Talagante, la fecha del término de las obras eran el 13 de octubre, recuerdo porque Osvaldo hijo me pide que le vaya ayudar a limpiar la casa luego de los trabajos, yo acompañé a Osvaldo hijo a la casa de Talagante, cuando llegamos a la casa, estaban los trabajadores de la empresa, porque supuestamente iban a terminar el trabajo, comenzamos a revisar los trabajos, ellos tenían que instalar piso flotante en los dormitorios segundo piso y escalera, detectamos detalles en las terminaciones, no se juntaban, habían clavos a la vista, parte del guardapolvo no estaban pegados, estaban sueltos, luego comenzamos a correr los muebles y habían hoyos, es decir quedaba un espacio entre cada madera del piso flotante, en los closet, no se podían abrir, ni cerrar, el dormitorio principal le faltaban piezas a la puertas del closet, luego de ver todo esto, don Osvaldo fue a conversar con Felipe que era el dueño de la empresa, ahí dijieron que eso quedaba así, que no lo iban a reparar, en el intertanto yo seguía encontrando cosas mal hechas tal como en otro lado quedó espacio entre las tablas del piso flotante y las rellenaron como con masilla, se encontraron más detalles, en la escalera la pasaron a llevar rompiéndola, se armó una discusión entre que terminaran o no, don Osvaldo llamó a carabineros, llegan funcionarios de carabineros conversan con ambos, carabineros entraron a la casa a ver el trabajo mal hecho, salen intentan que lleguen a acuerdo, la cosa que no funcionó y le dicen a don Osvaldo que ellos no lo pueden obligar a terminar el trabajo, ahí don Felipe dice que no quiere terminar el trabajo, que lo demande, en eso*



760
Secueto

recogen sus cosas, herramientas y se van del lugar, todo esto ocurrió en presencia de carabineros”.

El denunciante y demandante, solicita se fije audiencia de exhibición de audio para los efectos de reproducir el CD de audio acompañado en autos, a lo que el tribunal hace lugar.

5° A fojas 55, rola acta de audiencia de exhibición de video y de audio, en el cual se establecen los hechos que se dan por íntegra y expresamente reproducidos para estos efectos.

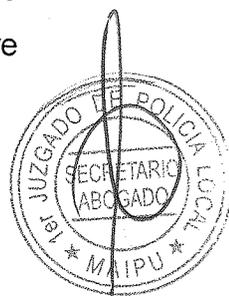
EN EL ÁMBITO INFRACCIONAL:

PRIMERO: En primer término, corresponde establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, para determinar las eventuales responsabilidades que le asistan a este último. En la especie, consta a fojas 16 y 17, boletas de honorarios electrónicas N° 69 y 70, de fecha 04 de octubre de 2015, por la suma de \$870.000.- pesos y \$ 957.000.- pesos, respectivamente, ambas emitidas por la denunciada, las que acreditan el pago de los servicios adquiridos por el denunciante de autos. Atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que las circunstancias previstas en la denuncia de fojas 1, de fojas 3 y siguientes, además de las declaraciones vertidas en autos, las fotografías acompañadas por el actor, lo expuesto por la testigo presentada por este y el video exhibido al tribunal; todos medios que en su conjunto permiten a esta sentenciadora arribar a conclusión sancionatoria respecto de **“Felipe Andrés Saldias Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS”**, por la infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496.

En el caso que nos ocupa, la parte denunciante aduce haber contratado mediante correo electrónico los servicios de la empresa **“Felipe Andrés Saldias Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS”**, para la instalación de piso flotante en 04 dormitorios y revestimiento de escala completo, en la casa de sus padres, por un valor total de \$1.827.000.- pesos y, que a referida empresa no cumplió con lo ya contratado en la fecha estipulada, ejecutando los trabajos de manera deficiente, incompleta, y dejando los trabajos sin terminar.

Que, conforme lo relatado por el denunciante, la ejecución del referido servicio de instalación de pisos flotantes no fue cumplido, y además de la pobre



5/6/1
Secretaría
Ullus

manufactura de las obras y la deficiencia en su construcción, lo que es acreditado mediante registro visual – fotografías- acompañadas de fojas 18 a 26 y de 38 y 39 de autos, en las que es posible apreciar las condiciones finales en la instalación y armado de estos productos, de las cuales se puede observar a simple vista las condiciones precarias de dichos productos, su estructura deficiente y asimétrica, sus terminaciones en pésimo estado, condiciones físicas que en definitiva generan que estos productos no sean aptos para los fines que tuvo el denunciante de autos al momento de contratar dichos servicios, y por lo cual, es posible desprender que efectivamente existe un servicio que ha sido prestado negligentemente por la parte denunciada.

Que, el **artículo 23 inciso primero** de la Ley en comento establece a su tenor lo siguiente: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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...”*, supuesto legal que en definitiva incurre la parte denunciada, puesto que su labor precisamente es prestar un servicio de instalación de pisos flotantes, más aún, teniendo en consideración, que esta empresa, según su giro, presta servicios a inmobiliarias y constructoras, de lo que se entiende que su labor a este respecto es de carácter permanente, hecho que ha tenido en vista el denunciante al momento de adquirir la prestación del servicio de instalación cuestionado, y que a su vez no ha entregado ni cumplido la denunciada de autos, puesto que no ha mantenido el debido cuidado, debiendo estar en conocimiento de los especiales y debidos cuidados en la ejecución de estos trabajos que en este caso en particular requieren ser entregados en razón de la naturaleza de los bienes y/o productos por ella ejecutados.

A fin de ratificar la hipótesis respecto de la conducta infraccionaria del denunciado, capital es tener presente lo dispuesto en el **artículo 40** de la ley en comento, la que expresamente dispone: *“En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.*



7/62
Secretario
7 DS

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado”.

En mérito de lo ya expuesto, resulta ser plausible a juicio de esta sentenciadora arribar a la conclusión que la denunciada ha vulnerado los artículos 23 y 40 de la Ley N° 19.496.

TERCERO: El actor, solicita la devolución del dinero pagado a “Felipe Andrés Saldías Nardi-Medici **SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS**”, correspondiente a las sumas de \$957.000.- pesos, por materiales que fueron pagados en efectivo, y \$870.000.- pesos, por concepto de mano de obra, todo ello en razón de los servicios de instalación de piso flotante.

Para este efecto debe tenerse presente lo dispuesto en el **inciso 2 del artículo 41 de la Ley N° 19.496**, el que en su parte pertinente dispone: “*Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos*”.

Así, para efectos infraccionales, dable es considerar el “**Principio de Profesionalidad del Proveedor**”, ya que la Ley de Protección al Consumidor define a los proveedores como aquellas “*personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa*”.

Asimismo, el artículo 7 del Código de Comercio establece que “*Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual*”.

Conforme lo anterior, es que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que representa, el que resulta aplicable a cada una de las prestaciones que éste realice, deber que, conforme la probanza rendido en autos, no ha sido cumplido de manera alguna por el proveedor denunciado,



7/63
Secretario
7/10

configurando su actuar el tipo contravencional descrito en los artículos 23 y 40 de la norma legal en comento.

En el caso sublite, el actor ha acompañado en autos, boletas de honorarios electrónicas N° 69 y 70, emitidas por el denunciado, de fecha 04 de octubre de 2015, ambas por un monto total de \$ 1.827.000.- pesos (un millón ochocientos veintisiete mil pesos), es que conforme las consideraciones de hecho y derecho expuestas precedentemente, resulta conforme a todo derecho acoger su petición, en cuanto a la devolución de las referidas sumas, condenando a la denunciada a su reembolso, conforme en lo resolutivo se dirá.

CUARTO: Se hace presente que el valor por concepto devolución del dinero, señalada en el motivo anterior, será reajustado según será la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de septiembre de 2015 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley N° 19.496.

EN EL AMBITO CIVIL

QUINTO: Que respecto de la demanda civil, incoada en autos, por don OSVALDO LUIS CAMPOS AZÓCAR, en contra de "Felipe Andrés Saldías Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS", debe tenerse por no presentada, ya que esta no ha sido legalmente notificada, conforme lo dispone el artículo 9° de la Ley N° 18.287.

SEXTO: Que, no constando en autos haberse generado costas de carácter personal ni procesal, por cuanto, ha comparecido personalmente el actor, ni se ha notificado la acción civil indemnizatoria, no procede tu tasación ni regulación a este respecto.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14, 17 Y 23 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) Ha lugar a la denuncia de autos. Condénese a "Felipe Andrés Saldías Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS", al pago de una suma por concepto de multa, de 15 Unidades Tributarias Mensuales (15 U.T.M.), por infracción a lo dispuesto por los artículos 12, 23 y 40 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.



7/64
Secretaria
Oswaldo

Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión en contra de su representante legal, por el término de quince noches, por vía de sustitución y apremio.

2) Ha lugar a la solicitud de devolución de dinero requerida. Condénese a “Felipe Andrés Saldías Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS”, a la devolución de la suma correspondiente a \$ 1.827.000.- pesos (un millón ochocientos veintisiete mil pesos) respecto de don OSVALDO LUIS CAMPOS AZÓCAR.

Se hace presente que el valor por concepto devolución del dinero, señalada en el motivo anterior, será reajustado según será la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de septiembre de 2015 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, de conformidad a lo dispuesto en al artículo 27 de la ley N° 19.496.

3) En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios incoada por don OSVALDO LUIS CAMPOS AZÓCAR, en contra de “Felipe Andrés Saldías Nardi-Medici SERVICIOS A INMOBILIARIAS Y CONSTRUCTORAS”, debe tenerse por no presentada, atendido a que no ha sido notificada conforme lo ordena el artículo 9° de la Ley N° 18.287.

4) En cuanto a las costas procesales y personales, no procede su tasación ni regulación, conforme lo expuesto en el considerando sexto del presente dictamen.

5) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol N°:10.633-2015.


Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autorizó don **Fernando Aguirre Farías**, Secretario Subrogante.

