

**QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO
CAUSA ROL N° 5261-2015-VSLL
SANTIAGO, veinticinco de mayo de dos mil dieciséis.-**

VISTOS:

La querrela infraccional y la demanda Civil de fecha 4 de mayo de 2015; Los documentos acompañados por la querellante y demandante, de fs. 1 y siguientes y a fs. 43 y siguientes; El acta de notificación, de fs. 20 y siguientes; Los documentos acompañados por la querellada y demandante, de fs. 153 y siguientes; El acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 202 y siguientes; Los otros antecedentes acompañados al Proceso; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se procede tener por establecido:

EN EL ASPECTO INFRAACCIONAL:

PRIMERO: Que, la presente causa se inicia por medio de la querrela infraccional interpuesta a fs. 8 y siguientes por don OSVALDO ANTONIO DONOSO TORRES, ingeniero, domiciliado en pasaje El Chavel Poniente número 2430, de la comuna de Lampa en contra de la empresa BUINDOOR E.I.R.L., representada por don ALEJANDRO OSVALDO REYES KEIKEBUSCH, empresario, ambos con domicilio en Panamericana Sur kilómetro 32, lote 4, sector Guindos de la comuna de Buin, por infracciones a la Ley 19.496;

SEGUNDO: Que, en la mencionada querrela se señala que el día 10 de noviembre de 2014 la querellante celebró con la querellada un contrato de compraventa de un kit mediterráneo para el armado de una casa, correspondiente al "Kit Mediterráneo de 60 mt2"; que, la forma de pago acordada fue la suma de \$11.130.000.- más IVA, el pago de la suma \$5.085.000.- al inicio de la obra y el mismo monto contra entrega; que, luego de unos días el querellante se comunica con la empresa para ver la posibilidad de comprar la casa de 75 mt2; que, con fecha 4 de diciembre de 2014 se firma entre las partes una modificación al contrato ya suscrito y se hace entrega al representante de la empresa un cheque al día por el valor de \$6.068.500.-; que, al momento de la suscripción de la modificación ya mencionada no se hace entrega de ningún documentos formal de carácter técnico, ni planos, ni manuales de construcción; que, con fecha 15 de diciembre de 2015 se hace entrega de los materiales correspondientes al kit de 75 mt2 y que, a medida de que eran bajados de los vehículos, el querellante se dio cuenta de que eran de baja calidad, que las tablas de fibrocemento norway venían usadas, que los paneles no venían dimensionados y que no entregaron guía de despacho a pesar de haber sido solicitada; que, la empresa publicita sus productos con características técnicas que no son reales; que, los paneles térmicos que ofrece la empresa no cumple con la norma de aislación térmica que exige distintos espesores, los adhesivos utilizados por la empresa no son estructurales, es simple cola fría que se separa con la exposición al sol y no resiste la humedad; que, el

querellado solicita un pie para la empresa que fabrica los termopaneles por un monto de \$4.538.500.-, el que es entregado por el querellante el día 18 de diciembre, día en el que son despachados los restantes materiales sin entregar, nuevamente, planos, manuales y guía de despacho; que, el día 28 de diciembre el querellante acude a la empresa BUINDOOR a solicitar colaboración para para terminar la techumbre, a causa de que no se contaba con instrucciones al respecto; que, el día 14 de enero de 2015 envían a dos maestros de la empresa, los que exigen un pago por \$1.500.000.- a pesar de que se había acordado pagar contra entrega de la casa; que, el día 25 de enero de 2015 don CARLOS ARAYA de la empresa BUINDOOR exige el pago de lo adeudado, a pesar de que no se había terminado la obra; que, luego de terminadas las obras concurre ALEJANDRO REYES para reparar unos defectos y, en dicho momento, se hace entrega del último cheque por \$1.957.000.-, se acuerda enviar factura electrónica, la que nunca fue enviada; que, contactándose con el MINVU se averiguó que la empresa no contaba con la certificación del sistema constructivo "Sistercon", siendo que la empresa aseguraba que la tenía;

TERCERO: Que, en su contestación, la querellada confirma el hecho de la firma del contrato por una casa de 60 mt2 el día 10 de noviembre de 2014 y que, luego, se consultó cuánto costaba la alternativa de 75 mt2; que, a lo anterior, se informa vía correo electrónico que el costo, con instalación, era de \$17.500.000.- y, ante la consulta de cuánto costaba sin instalación, se informa que el costo era de \$13.800.000.- más IVA, es decir, \$15.775.830.-; que, vía electrónica el día 28 de noviembre se acepta el precio ofrecido para el kit de 75 mt2 sin incluir instalación; que, a pesar de que la empresa recomienda incluir la instalación, el cliente decide sólo comprar un kit de auto construcción para armar la casa con sus propios maestros; que, a pesar de que en el contrato no se comprometieron asesorías, se le ofreció verbalmente dos asesorías pero, en la práctica, se realizaron 8 visitas y se le instalaron las ventas hasta que quedaron del agrado del cliente, sin contar las incontables llamadas para satisfacer numerosas dudas y cambio completo de planes; que, el 11 de noviembre se enviaron las instrucciones del kit, a los que el cliente pidió modificaciones, lo que no estaba en el contrato y lo que no se ajusta a medidas estandarizadas para auto construcciones; que, con fecha 12 de diciembre de 2014 se envía un correo electrónico con el modo de construcción del kit comprado, además de corroborarse el mencionado correo el espíritu de colaboración y asesoría; que, el pegamento utilizado en este tipo de construcciones es Articol Cola Fría, un homopolímero ninílico modificado, formulado para el pegado o enchapado de madera el que es excelente para estos fines siempre que sea bien usados, cuidando no someterlo a la humedad durante un tiempo bajo la presión indicada; que, los materiales eran nuevos y sin uso, hecho demostrado por facturas de compra hechas la empresa que fabrica los paneles; que, la querellante no respetó el diseño original, agregando una habitación extra, alterando el metraje y resultado final; que, al exceder los 100 mt2 las municipalidades exigen certificados y antecedentes adicionales, lo que encarece la operación; que, en el número 3 del contrato se dispone que en el acto de entrega de materiales el comprador deberá hacer una inspección visual y manifestar sus observaciones, lo que no se verificó; que, la casa está

terminada, habilitada y habitada, por tanto, parece un abuso demandar por el precio total;

CUARTO: Que, de lo señalado por las partes en la querrela y en la contestación, se tiene por probada la relación comercial entre las partes, la firma de un contrato de fecha 10 de noviembre de 2014 y su modificación el día 4 de diciembre de 2014, referido a un kit de auto construcción de 75mt²;

QUINTO: Que, en el comparendo de estilo se registra la declaración de la testigo presentada por la parte querellante y demandante doña GLORIA BEATRIZ MIRANDA CANTILLANA en la que se puntualiza que, siendo amiga de la cónyuge del querellante y en su calidad arquitecto, visitó la casa y se percató que no cumplía con las exigencias técnicas sobre el tema térmico del techo y del piso ventilado que tiene sobre pilotes, la separación de las vigas y que, al pedir la memoria de cálculo le informaron que no fueron entregados por la empresa; que, al ver los paneles se percató de la calidad de los paneles y que no estaban muy sellados y, al parecer, el pegamento utilizado no fue el adecuado y que no tenía a la vista el certificado de los paneles; que, le comentaron que habían tenido que sellar algunas partes pero no sabían cómo hacerlo porque la empresa no les había entregado instrucciones; que, la casa no tenía aislación en el piso contra la humedad, por lo que se va a deteriorar en un plazo de dos años; que, hecha una prueba en terreno del pegamento buscó en la página web y en las publicaciones de la empresa sin encontrar mayor respaldo de la certificación de la calidad de los materiales; que, la casa fue construida por un grupo de maestros contratados por los propietarios, sin embargo, en el contrato se comprometía asistencia de la empresa; que, se hicieron ampliaciones con materiales extras al kit inicial; que, se infringió el artículo 4.1.10 de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones;

SEXTO: Que, en el comparendo de estilo, la querellante y demandante presenta el testimonio de don RUBÉN MARCOS DAZA SAN MARTÍN quien afirma que, siendo uno de los trabajadores se percató que, al llegar los materiales, éstos no eran buenos, dejaron a un lado las maderas que venían torcidas y como a los dos o tres días trajeron los palos buenos; que, los paneles venían despegadas y parecía que venían pegados con cola fría; que, tenían que armar la casa con un plano de un piso y tuvieron que hacer arreglos adicionales con materiales extras; que, el perímetro que ellos armaron fue de 14.75 metros de largo por 7 metros;

SÉPTIMO: Que, en el comparendo de estilo la querellada y demandada presenta la declaración de testigo de don MANUEL ARTEMIO GONZÁLEZ CASTILLO quien señala que ha comprado los productos de la empresa querellada y da fe de la calidad de los materiales utilizados en su ocupación como instalador certificado de paneles Sip que trabaja para la competencia de la querellada; que, en dos ocasiones ha comprado el kit de auto construcción contando con la asistencia de la empresa, la que le advierte no modificar el diseño; que, para armarla se necesita una expertise y la información se remite a tips técnicos y en la página web hay tutoriales de cómo hacer el montaje, cómo almacenar los materiales, condiciones climáticas, siendo un factor muy importante la humedad; que, luego de haber comprado en dos ocasiones el kit de construcción no tiene observaciones negativas acerca de la calidad del producto y que ellos cuentan con la certificación del proveedor de los

materiales utilizados; que, los paneles son armados de forma artesanal o mecánica por la empresa y la madera y el pegamento son compradas a terceros; que, en su calidad de instalador de paneles de la empresa Tecnopaner, competidor directo de BUINDOOR, precisa que los materiales de la empresa querellada tiene mejor calidad su competencia; que, por fotos, tiene conocimiento que la casa tiene una sobredimensión a la planimetría adquirida;

SÉPTIMO: Que, en el comparendo de estilo, la parte querellada y demandada presenta la declaración del testigo don SERGIO JOVANNY PÉREZ OROZCO que expone que le compra productos a la empresa querellada luego de la recomendación de un colega sobre la calidad de éstos; que, desde que trabaja con ellos no le han fallado los materiales ni la asesoría prestada por el empresa, tanto con planos como con imágenes e incluso videos;

OCTAVO: Que, a fs. 5 y siguientes rola contrato de fecha 4 de diciembre de 2014 entre las partes sobre el "KIT DE PANELES SIP PARA AUTO CONSTRUCCIÓN DENOMINADOS SISTEMA CONSTRUCTIVO SISTERCON", "KIT MEDITERRÁNEO DE 75Mt2"; que, de éste se releva lo siguiente: en el número dos la empresa se compromete a la entrega de materiales, planos que arquitectura, manuales de instalación, planos de detalles y asesoría en terreno para el montaje del kit y en el número se acuerda que la obtención de los permiso municipales serán responsabilidad del comprador; que, a fs. 61 se acompaña correo electrónico en el que se lee que el MINVU informa que no registra la certificación del sistema Sistercon en base a paneles SIP; que, a fs. 79 y siguientes rolan ofertas publicadas en internet en la que ofrece paneles del tipo SIP Sistercon y que, de su lectura, se tiene presente que ninguna éstas contiene la mención a alguna certificación por parte del MINVU; que, a fs. 98 y siguientes se acompañan boletas, facturas y guías de despacho correspondientes a materiales de construcción; que, a fs. 153 y siguientes rolan correos electrónicos entre la empresa querellada y doña CATHERINE JARA CEA, cónyuge del querellante, en los que se registra la oferta por un kit de auto construcción para ser armado por el cliente por el precio de \$13.257.000.- más IVA y la aceptación de dicha oferta por parte del cliente; que, en el mencionado set de correos electrónicos se registra, específicamente a fs. 162 y siguientes, un intercambio entre las partes que denota una clara asesoría técnica y en el que se adjuntan archivos correspondientes a planos y a fs. 165 y siguientes rola correo electrónico en el que se menciona el envío del sistema constructivo seguido de las láminas explicativas; que, a fs. 181 y siguientes se acompañan documentos que contienen diversas especificaciones técnicas y descripción de productos; que, a fs. 198 siguientes rolan fotografías de comparación de la casa ya construida con croquis del kit de 75 mts2;

NOVENO: Que, la infracción al artículo 3 letra B de la Ley 19.496, que establece el derecho a una información veraz y oportuna, no resulta probada mediante los antecedentes rolantes en el Proceso, especialmente, aquellos reseñados en los considerandos anteriores, los que no permiten concluir la falta de veracidad de lo ofrecido por la empresa querellada, en el entendido de que la querellante no acompaña elementos que registren la entrega de alguna información por parte de la empresa y que haya resultado falsa en contraste con el producto y

servicio entregado, puntualmente con respecto a la mala calidad del producto, circunstancia que no logró ser acreditada por no constar prueba directa o un peritaje técnico en forma al respecto y porque las declaraciones de testigos, todas igualmente consistentes en sus versiones, se contradicen sobre la materia no permitiendo a este Tribunal inclinarse por la versión de la querellante o por la de la querellada;

DECIMOPRIMERO: Que, no se acompañan al Proceso antecedentes que registren algún daño a la salud de alguna persona, al medio ambiente u otro tipo de daño que permitan concluir que el derecho a la seguridad en el consumo, consagrado en el artículo 3 letra D de la Ley 19.496, fue conculcado;

DECIMOSEGUNDO: Que, el derecho a reparación contenido en el artículo 3 letra E de la Ley 19.496 supone el antecedente de alguna infracción a la Ley o el incumplimiento de alguna obligación contraída por el proveedor, elementos que son, precisamente, materia de este juicio, por tanto, este Tribunal no tiene por establecida la infracción del mencionado artículo;

DECIMOTERCERO: Que, en el Proceso no se registran antecedentes que hagan referencia al punto de que los materiales entregados por la empresa se encontraban usados al momento del despacho en los términos descritos en la querella, por tanto, no resulta aplicable lo prescrito en el artículo 14 de la Ley 19.496;

DECIMOCUARTO: Que, la negligencia exigida por el artículo 23 de la Ley 19.496 no se encuentra argumentada ni probada en el Proceso, en el entendido de que la querellante, al citar el artículo en su libelo, refiere los hechos e infracciones a los artículos analizados en los considerandos anteriores;

DECIMOQUINTO: Que, el artículo 28 de la Ley 19.496 sobre publicidad engañosa supone algún tipo de mensaje publicitario mediante el cual el proveedor induzca a error o engaño sobre componentes del producto o las características relevantes del bien o servicio ofrecido; que, en el Proceso rolan avisos publicitarios en internet en los que se ofrece el producto mencionando sus características técnicas; que, conforme a lo ya razonado en los considerandos anteriores, los antecedentes acompañados al Proceso no permiten concluir si hubo engaño con respecto a los componentes del producto o cuáles fueron los componentes comprometidos y que luego no se entregaron, no permiten afirmar que la empresa no envió todos los materiales necesarios ni tampoco hay prueba sobre el uso de simple cola fría en el pegado de los materiales; que, a mayor abundamiento, las publicaciones acompañadas en el expediente no se refieren a las materias reseñadas en la querella al momento de argumentar la infracción al artículo 28 de la Ley 19.496;

DECIMOSEXTO: Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

EN EL ASPECTO CIVIL:

PRIMERO: Que, a fs. 8 y siguientes don OSVALDO ANTONIO DONOSO TORRES, ya individualizado deduce demanda Civil en contra de la empresa BUINDOOR E.I.R.L., representada por don ALEJANDRO

OSVALDO REYES KEIKEBUSCH, ambos ya individualizados, solicitando la suma de \$50.408.301.- (cincuenta millones cuatrocientos ocho mil trescientos un pesos), por concepto de daño material y daño moral, con costas;

SEGUNDO: Que, en atención a lo resuelto en la parte infraccional de esta sentencia, este Tribunal no cuenta con los antecedentes que permitan establecer una relación causa efecto entre la comisión de alguna infracción a la Ley 19.496 y algún daño patrimonial sufrido por la demandante; y,

Teniendo en consideración lo dispuesto en las normas de la Ley 19.496 y las demás pertinentes de la Ley Nº 15.231.-

**SE RESUELVE:
EN MATERIA INFRAACCIONAL**

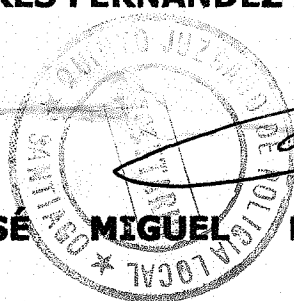
Se declara no ha lugar la querrela infraccional interpuesta a fs. 8 y siguientes.

EN MATERIA CIVIL:

Se rechaza la demanda Civil interpuesta a fs. 8 y siguientes. Costas.

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada.

**DECTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA.
JUEZ TITULAR.**



**AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA.
SECRETARIO ABOGADO.**

050