ROL N° 2247-215
Infracción ley del Consumidor. 19.496.-

PAINE, treinta de Septiembre de dos mil quince.-

VISTOS.-:
El mérito de autos, especialmente la denuncia de fs. 1, declaración indagatoria de fs. 14, demanda civil de fs. 15, estampado receptorial de fs.. 20 y 21, Acta de comparendo de contestación y prueba de fs. 24, 25 y 25, Acta de continuación del comparendo de contestación y prueba de fs. 28 y siguientes y,
CONSIDERANDO.

1. Que a fs. 1, doña Lis Grant Cortés interpone denuncia en contra de Mery Hnos. S.A. por infracción a la Ley del Consumidor N°19.496, fundándola en los siguientes hechos:

a. "Contrate con Mery Hnos. suministro en instalación de cortinas metálicas para mi ferretería, cancelé el 50% del neto $1.534.843.-
b. Comenzaron la instalación, en algún momento Iván Urrutia, encargado de la obra, avisó al Sr. Mery de no estar conforme con el trabajo que se estaba realizando, el no hizo caso y continuo hasta terminar lo que él consideraba su trabajo.
c. El día 17 de feb. recibo un correo de don Mario Oliveros, ejecutivo de ventas de Mery Hnos. donde solicita el pago total del presupuesto por estar concluida la obra de suministro e instalación de cortinas metálicas.
d. Comuniqué a la empresa que no estoy conforme con el trabajo por: instalación de cortinas al revés, cortinas separadas de los muros y pilares, zócalos cortados para bajar sobre pernos de anclaje de la construcción.
e. Que el día 20 de feb. don Carlos Mery llama a mi celular, dice que mi reclamo es un capricho influenciado por el constructor, sin el haber ido a inspeccionar la obra.
f. El día lunes 23 de feb. la demandada envía a sus trabajadores y retira todo lo instalado sin explicación alguna para volver a re-instalar exige el pago total del presupuesto más $300.000. por volver."

2. Que, a fs. 8 y siguientes rolas fotografías acompañadas por la denunciante donde constan los trabajos realizados por la empresa demandada Mery Hnos. S.A.
3. Que doña Lía Raquel Grant Cortes, en su declaración indagatoria de fs. 13 ratifica íntegramente su denuncia de fs. 1.
4. Que don Carlos Hernán Mery Figuera, en su declaración indagatoria de fs. 14 señala "Que viene en este acto a notificarse de la denuncia formulada en contra de la empresa MERY HNOS. S.A. en cuya empresa él es el Representante legal. En cuanto a los hechos, hay un mal entendido con esta persona, si bien es cierto que ella nos contrató y nos pagó la mitad del presupuesto que es de $1.534.843, cuyo cheque ya fue cobrado. Después por mal entendidos concurrimos a perfeccionar el trabajo ya hecho, y de hecho hicimos las perfecciones de acuerdo al requerimiento de ella y cuando se estaba haciendo quiso otra cosa que era dar vuelta las cortinas. Yo la llamé por teléfono y ella me contesto y me colgó el teléfono, ahí yo di la orden de sacar las cortinas, las llevamos al taller, las ajustamos para cumplir con el requerimiento de ella y esta señora nos mando un correo que cuando podríamos instalar nuevamente las cortinas, yo conteste el correo dando respuesta afirmativa pero agregándole que debía pagar $300.000 más, por todo el trabajo extra que se había hecho. Desde esa fecha nunca más supe de ella"

5. Que a fs. 20 y 21 rola estampado receptorial mediante el cual se deja constancia de la notificación de la querella infraccional a Mery Hnos. S.A. representada por don Carlos Mery Figueroa.
6. Que a fs. 24 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba en el cual la parte demandante ratifica, en todas sus partes la querella infraccional y demanda civil, y la parte demandada contesta la querella y demanda civil, solicitando la prescripción de la restitución del dinero pagado a lo que el Tribunal resolvió a fs. 27.
7. Que a fs. 28 y siguientes rola acta de continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba en el cual las partes acompañan prueba documental y testimonial en apoyo de sus pretensiones.
8. Que don **JUAN CONTRERAS MIRANDA**, testigo de la parte demandante, en su declaración de fs. 28 señala "Fecha precisa no tengo, se que en febrero, yo estaba a cargo de la obra y entonces en un minuto se mandaron hacer unas cortinas metálicas que irían instaladas en la estructura que yo armé. En un minuto todo perfecto cuando el señor Carlos Mery se presentó ante mí para tomar las medidas de los espacios donde iban a instalarse las cortinas. A los días siguientes se llegó a instalar las cortinas un grupo de maestros de la misma empresa. Yo abrí la dependencia para que pudieran trabajar. En la tarde me pareció curioso que instalaron las cortinas y las dejaron separadas de los pilares, ya que van apoyadas en los pilares. Entonces le dije la inquietud a don Carlos Mery, me dijo que él estaba acostumbrado a instalar esas cortinas y que en Estados unidos se hacía de esa forma. No conforme con eso me comunique con mi jefe y le dije que las cortinas estaban instaladas en esa forma y el cual le dijo la inquietud al parecer a la Sra. Grant y se procedió a rechazar el trabajo. Que pasa la conversación n que yo tuve con don Carlos Mery y le expliqué que las cortinas puestas de esa forma quedaban sobre los pernos de anclaje sobre el mesón que yo había instalado. Me pidió que cortara las tuercas cosa que obviamente era imposible. Entonces el trabajo se rechazo mi jefe habló con él y yo estaba presente. Le pidió que lo reparara que no había ningún problema pero el así no lo iba aceptar. Quedando en eso mi feje se fue, yo me quedé con los maestros y don Carlos Mery. Don Carlos Mery le dio la orden de que terminaran así el trabajo y que quedada tal como estaba. No hicieron ninguna modificación y a mí lo que me causa extrañeza de parte del señor sabiendo que se había rechazado el trabajo insistió en proceder lo cual lo llevó hacer un corte en las cortinas en su parte interior para que se pudiera bajar y no quedara sobre al tuercas. Eso pasó ahí, mi extrañeza de parte mía como yo hago un trabajo y si la persona que está encargada no me está dando la autorización, lo hace, esa es mi pregunta que me hice. Posteriormente me parece como dos días después, vinieron unos maestros del mismo caballero y vinieron a revisar el cuento sin decirme nada, me dijeron: porque pusieron las cortinas al revés. Y me dijeron y le explique todo lo que había pasado y me dijo el maestro con estas palabras "este caballero es porfiado y en muchas partes ha tenido problemas por lo mismo.". Quedaron las cortinas instaladas y a los días vinieron a sacarlas y yo estaba ahí mirando. Vinieron maestros del mismo caballero Carlos Mery y se llevaron todas las cortinas y dejaron unos rieles. Los rieles todavía están en la obra. De ahí después vino otra empresa a instalar otras cortinas nuevas…."

9. Que don **IVAN URRUTIA ESPINOZA**, testigo del demandante, en su declaración de fs. 31 expone "Soy constructor civil, dueño de una empresa constructora ICTUS LIMITADA la cual tomo el contrato de construcción de la ferretería PUCOYA, cuya dueña es doña Lía Grant Cortes por lo cual me tocó supervisar la ejecución de cortinas metálicas de dicha obra encargadas para la empresa de don Carlos Mery. Como administrador de la obra constaté en varias ocasiones la mala instalación de estas y en un par de reuniones le hice ver a don Carlos Mery que dicha instalación no era aceptable. Carecía de muchos errores y le informé que no debía seguir los trabajos mientras no se repararan dichos errores, a lo cual el persistió en su error dejando una instalación inaceptable. Conversando también con los instaladores sin la presencia de don Carlos Mery, ellos me informaron que había solución en la instalación y ellos lo podían reparar con un costo aproximado de $150.000, pero para ellos como trabajadores de don Carlos Mery era una obra extraordinaria, por lo cual si don Carlos Mery no le cancelaba esa hora extraordinaria no la podían ejecutar. Persistiendo en seguir los errores de instalación. El contrato lo tomé en Junio de 2014. Las observaciones que hice a don Carlos Mery se las hice verbales. En cuanto a la información de lo que estaba pasando con la instalación de las cortinas yo le informé verbalmente a la propietaria de la ferretería doña Lían Grant sobre estas anormalidades. La empresa para instalar cortinas fue contratada por doña Lía Grant directamente y solamente me toco la supervisión de la instalación…"
10. Que a fs. 34 y siguientes rola fotografías que dan cuenta de la instalación correcta de las cortinas metálicas.-
11. Que, de conformidad con lo que dispone el artículo. 1698 del Código Civil, incumbe probar sus alegaciones o su extinción, al que alega aquellas o estas.
12. Que la parte demandante doña Lía Grant Cortes, rindió prueba testimonial y documental acompañando al proceso los siguientes documentos:
    a. Presupuesto emitido por Mery Gates, para el suministro e instalación de cortinas metálicas por la suma de 4 3.652.926.
    b. Correo electrónico enviado por don Mario Oliveros a la demandante doña Lía Grant enviando el presupuesto definitivo de las cortinas metálicas, de fecha 15 de Enero de 2015.
    c. Fotocopia de cheque emitido por Lia Grant Cortes a Mery Hnos. S.A. por la suma de 1.534.843 de fecha 19 de Enero de 2015.
    d. Correo electrónico enviado por don Mario Oliveros a la demandante doña Lía Grant el 17 de Febrero de 2015 señalando que se encuentra concluida la obra quedando a la espera de la transferencia del saldo. Y respuesta enviada por doña Lía Grant a don Mario Oliveros, con esa misma fecha, señalando que no está conforme con la terminación de la obra.
    e. Correo electrónico enviado por don Carlos Mery a la demandante doña Lía Grant el 23 de Febrero de 2015 señalando que las cortinas están listas para ser instaladas apenas reciba la transferencia del saldo más 300.000 extra por volver al terreno en Paine., Y respuesta enviada por doña Lía Grant a don Carlos Mery, con esa misma fecha, señalándole que "esta fuera de cualquier lógica, que el trabajo está mal realizado, cortinas al revés, cortinas separadas de los muros, zócalos cortados para pasar sobre pernos de anclaje". Agregando que "si no instala como corresponde y sin cargos extras, solicito la devolución del pago adelantado".

f. Fotografías de las cortinas metálicas instaladas. Fs. 8 a fs. 11, en las que se muestra el trabajo realizado por la empresa demandada, en las cuales se puede apreciar que las cortinas quedan separadas de los muros y zócalos cortados para bajar sobre pernos de anclaje.

13. Que la parte demandada de Mery Hnos. S.A. rindió prueba documental acompañando al proceso un informe técnico de Botaguas en cortinas metálicas., documento que fue objetado por la parte demandante porque no contiene firma ni timbre de persona responsable de él de manera que no consta su autenticidad, integridad ni origen. Resolviendo el Tribunal, téngase por objetado.
14. Que la letra e) del art. 3 de la Ley 19.496 establece "el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquier de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".
15. Que, de los antecedentes que obran en el proceso, en especial, declaraciones de las partes, documentos acompañados y declaraciones de testigos, ha quedado establecido que efectivamente se celebró un contrato para la instalación de cortinas metálicas entre doña Lía Grant Cortes y Mery Hnos. S.A., cuyo precio fue acordado por las partes en $3.652.926, y que la demandante abonó al demandado la suma de $1.534.843. mediante cheque de fecha 19 de Enero de 2015.
16. Que la demandante ha acreditado suficientemente en juicio que la parte demandada "Mery Hnos. S.A." no dio cumplimiento a la obligación de suministrar e instalar, en forma correcta, las cortinas metálicas requeridas por la demandante, retirando las cortinas metálicas que había instalado sin volver a colocarlas. Asimismo probó que el trabajo de suministro e instalación de cortinas metálicas fue realizado finalmente por otra empresa.
17. Que, de los hechos acreditados en el proceso, ponderados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible a este sentenciador concluir que la demandada "Mery Hnos. S.A." con su actuar ha infringido los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.-
18. Que, el artículo 3° letra de la ley 19.496 dispone que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación de un servicio".
19. Que, el artículo 3° letra de la ley 19.496 establece que: Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".
20. Que el artículo 23 de la ley 19.496 señala que "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 a calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio…"
21. Que el artículo 24 de la ley 19.496 dispone que "las infracciones a lo dispuesto en esa ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviere señalada una sanción diferente…"

EN LA PARTE CIVIL.-

22. Que a fs. 15, doña Lis Grant Cortés deduce demanda civil en contra de Mery Hnos. S.A. por infracción a la Ley del Consumidor N°19.496, por la suma total de $11.534.843 correspondiente a restitución de lo pagado que asciende a la suma de $1.534.843 más la suma de $10.000.000 por el daño moral sufrido.
23. Que a fs. 20 y 21 rola estampado receptorial mediante el cual se deja constancia de la notificación de la demanda civil a Mery Hnos. S.A. representada por don Carlos Mery Figueroa.
24. Que, como se indicara en considerandos anteriores, quedó probado en este juicio que la demandada Mery Hnos. S.A." no dio cumplimiento a la obligación de suministrar e instalar, en forma correcta, las cortinas metálicas requeridas por la demandante, retirando las cortinas metálicas que había instalado sin volver a colocarlas. Lo que provocó que la actora tuviera que celebrar otros contratos de obras con otra empresa para el suministro e instalación de las cortinas metálicas.
25. Que, en este caso, el perjuicio sufrido por la demandante doña Lía Grant Cortés obedece exclusivamente al hecho de haber cancelado la suma de $1.534.843 por un trabajo que no fue terminado y por el cual tuvo que contratar nuevos servicios para terminar la ejecución del trabajo encomendado a la parte demanda, y a padecer diversas molestias y sufrimientos, lo que obviamente debe ser resarcido por quien provocó dichos daños.
26. Que la culpa de la demandada radica precisamente en entregar un servicio negligente, defectuoso para con la consumidora, constitutivo de contravención, que la expuso a sufrir daños y perjuicios en sus bienes y personas.
27. Que, en este caso, el perjuicio patrimonial y moral resulta evidente, por lo que este Tribunal estima que procede acoger la demanda civil interpuesta por doña Lía Grant Cortes en contra de la demandada Mery Hnos. S.A.

1. Que, este sentenciador, apreciando la prueba conforme a las normas de la sana crítica, como lo prescribe el art. 14 de la ley 18.287, y teniendo presente los documentos acompañados por la demandante, regula prudencialmente el daño emergente en suma de 1.534.843. y el daño moral en la suma de $1.000.000.
2. Que las suma especificadas en el considerando precedente deberán pagarse reajustada en el porcentaje en que varíe el Índice de Precios al consumidor, IPC, entre la fecha en que quede ejecutoriado el fallo y la del pago efectivo.

POR ESTAS CONSIDERACIONES Y TENIENDO PRESENTE además, lo prescrito en los artículos el Art. 3 y siguientes de la Ley 19.496, 12 y 13 de la Ley 15.231 ; 1 y siguientes y 14 y siguientes de la Ley 18.287 ; **SE RESUELVE** :

1° QUE HA LUGAR al denuncio de fs. 1, y siguientes en contra de la empresa Mery Hnos. S.A.. CONDENASELE al pago de una multa de DIEZ UTM.

2° QUE HA LUGAR a la demanda civil de fs.15y siguientes, solo en cuanto se condena a la empresa Mery Hnos. S.A., representada por don Carlos Mery, a pagar a doña Lían Grant Cortes, la suma única y total de $1.534.843, como daño emergente más la suma de 1.000.000. por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y con costas.

3° Que las sumas indicadas se reajustarán de acuerdo al índice de Precios al Consumidor IPC., desde la fecha en que este fallo quede ejecutoriado y la fecha del pago efectivo.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE en su oportunidad.

DICTADA POR DON CARLOS CORREA SILVA. JUEZ TITULAR.

SOLEDAD PATRICIA MORA PÉREZ. SECRETARIA TITULAR.