

**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**Proceso No. 14635-10-2015**

**LAS CONDES, cuatro de enero de dos mil dieciséis.-**

**VISTOS:**

A fs. 66 y ss y 74 **doña María Teresa Simian Zamorano**, cédula nacional de identidad número 3.932.711-2, dueña de casa, con domicilio en Alberto Reyes 055, Comuna de Providencia, interpone querella infraccional en contra de **Miele Electrodomésticos Limitada**, representada por **don Christian Johow Santoro**, ambos con domicilio en Nueva Costanera 4055, Comuna de Vitacura, por infracción a lo establecido en los artículos 12, 21 y 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundando sus peticiones en que la máquina lavavajillas adquirida con fecha 15 de marzo de 2014, no tiene un programa de pre-lavado, **circunstancia determinante para su elección**, negándose la querellada a anular la venta y devolver la suma pagada, señalando que además de no respetar los términos convenidos y actuar de manera negligente en la venta del bien, la querellada no ha respetado la garantía de dos años con que cuenta el producto, no obstante su funcionamiento de manera defectuosa; razón por la cual demanda a su vez civilmente, solicitando la suma de \$ 899.900.- por concepto de daño emergente; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 87 de autos.**

A fs. 80 y ss **Miele Electrodomésticos Limitada** representada por **don Jaime Mauricio Durán Pizarro**, formula declaración indagatoria por escrito en relación a los hechos denunciados en su contra, negando su efectividad.

A fs. 113 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con la presencia de los apoderados de las partes, ratificando la actora sus acciones, oponiendo la parte querellada y demandada excepción de prescripción, contestando subsidiariamente las acciones deducidas en su contra, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

**En cuanto a los hechos**

**PRIMERO:** Que, con el mérito de lo expuesto por las partes, se establecen como hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, con fecha 15 de marzo de 2014, doña María Teresa Simian Zamorano habría adquirido en el establecimiento Miele Electrodomésticos Limitada, en adelante Miele, ubicado en el Local 568 del Centro Comercial Parque Arauco de Av. Kennedy 5413, una máquina lavavajillas marca Miele, modelo G6100, fabricado en Alemania, por un valor de \$ 899.900.-, la cual fue instalada en su domicilio con fecha 21 de marzo de 2014; 2) Que, con fecha 2 de abril de 2014 el lavavajillas fue puesto en funcionamiento por un representante del Servicio Técnico de Miele, oportunidad en que la querellante habría consultado si la máquina poseía la opción de pre-lavado, y ante la respuesta negativa, habría solicitado el retiro del producto desde su domicilio y reembolso de la suma cancelada, solicitud que habría reiterado directamente en la tienda con fecha 4 de abril de 2014; 3) Que, con fecha 5 de abril de 2014, el representante de Miele Electrodomésticos Limitada habría concurrido personalmente al domicilio de la querellante a fin de informarla en relación al correcto uso del producto, acordando las partes que esta utilizaría el producto por un tiempo a fin de constatar que la opción de prelavado no era necesaria, sin perjuicio de lo cual, 53 días después, con fecha 28 de mayo de 2014, la querellante habría enviado un correo electrónico al representante de la firma, manifestándole su disconformidad con el lavavajilla reiterando su solicitud de anular la compra por cuanto la máquina: 1.- No cuenta con la opción de prelavado; 2.- En la mayoría de los ciclos deja vajillas sucias; y, 3.- Hay que limpiar los platos antes de introducirlos en la máquina; negándose la querellada a anular la venta atendido a que habrían transcurrido casi dos meses.

**SEGUNDO:** Que, la controversia entre las partes se produce por cuanto la querellante sostiene que debió ser informada al momento de adquirir el producto que no contaba con opción de pre-lavado, circunstancia que para ella era determinante en su elección, y que además, atendido su alto valor, sin perjuicio de no contar con dicha opción, no funcionaría de manera óptima; manifestando por su parte la querellada que la denunciante no se habría informado responsablemente al momento de adquirir el bien, de sus características, más aun si estas resultaban determinantes para su elección, y que en las visitas efectuadas por el Servicio Técnico al domicilio de la querellante, no se ha constatado funcionamiento deficiente alguno del lavavajillas, no correspondiendo en consecuencia la devolución del precio pagado.

**TERCERO:** Que, para acreditar sus dichos, la parte querellante presentó los siguientes antecedentes probatorios: 1) Boleta de Ventas y Servicios 0014266

de fecha 15 de marzo de 2014 emitida por Miele Electrodomésticos Limitada, a nombre de doña María Teresa Simian por la suma de \$ 899.900.- ( fs. 1); 2) Guía de Despacho No. 007568 emitida con fecha 21 de marzo de 2014 por Miele Electrodomésticos Limitada, a nombre de doña María Teresa Simian por 1 lavavajillas G6100(fs. 2); 3) Recepción Artefactos Instalados No. 01624 con fecha 21 de marzo de 2014 (fs. 3); 4) Orden de Servicio No. 02911 de fecha 2 de abril de 2014 ( fs. 4); 5) Factura Electrónica No. 12597 emitida por BSH Electrodomésticos S.A.C. Agencia en Chile con fecha 5 de junio de 2013, a nombre de doña María Teresa Simian, por la venta de una máquina lavavajillas en la suma de \$ 296.990.- (fs. 5); 6) Orden de Servicio No. 04839 de fecha 11 de febrero de 2015 ( fs. 6); 7) Instrucciones de manejo de Lavavajilla Miele ( fs. 7 y 8); 8) Boleta de Ventas y Servicios 14656 de fecha 7 de abril de 2014 emitida por Miele Electrodomésticos Limitada, a nombre de doña María Teresa Simian por un set de productos para lavavajillas ( fs. 9); 9) Certificado de Garantía Lavavajillas G6100 SC (fs. 10); 10) Fotografía e información en que el lavavajillas materia de autos, aparece con fecha 27 de marzo de 2015, a un precio de oferta de \$ 649.990.- (fs. 11 y 54); 11) Reclamo formulado por la denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor (fs. 12); 12) Reclamo formulado por la querellante ante el Servicio Nacional del Consumidor ( fs. 12 y 13); 13) Orden de Servicio No. 05466 de fecha 20 de mayo de 2015 ( fs.14); 14) Certificado Médico emitido con fecha 13 de julio de 2015 a nombre de doña Maria Teresa Simian Zamorano, señalando que se encuentra afectada por una dermatitis de contacto, principalmente a sus manos ( fs. 15); 15) Correos electrónicos intercambiados entre las partes en relación a los hechos materia de autos ( fs. 16 y ss); 16) Set de 9 fotografías correspondientes al estado de loza después de haber sido lavada en la máquina materia de autos (fs. 26 y ss); 17) Registro del resultado de 23 ciclos de lavados efectuados en la máquina materia de autos (fs. 31 y ss); y, 18) Relación cronológica de los hechos efectuada por la denunciante ( fs. 55 y ss); **deduciendo la contraria objeción en relación a los documentos individualizados bajo los Nos. 16) y 17),** las que son desestimadas, por cuanto del examen de los documentos aparece que estos son pertinentes al juicio y serán apreciados por el sentenciador atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica, teniendo presente a su vez las observaciones que formula a fs. 118 en relación a los documentos individualizados bajo los Nos. 4), 6), 9), 10) y 13).

**CUARTO:** Que, por su parte la querellada acompaña una copia original del Manual que contiene las instrucciones de Manejo del Lavavajillas modelo G6 100 adquirido por la denunciante, guardado en custodia del Tribunal, tenido a la vista al momento de sentenciar, no objetado de contrario.

**En cuanto a la excepción de prescripción opuesta:**

**QUINTO:** Que, al contestar la parte de Miele las acciones deducidas en su contra, opone a fs. 80 y ss, excepción de prescripción de la querella de autos, la que reitera a fs. 89, sustentándola en lo establecido por el artículo 26 de la Ley No. 19496, en cuanto dispone que: *“Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley, prescribirán en el plazo de 6 meses contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”*, agregando la misma disposición legal en su inciso 2 que: *“El plazo antes señalado se suspenderá, cuando dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso, y seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo”*.

**SEXTO:** Que, de acuerdo con lo expuesto por Miele, el producto materia de autos fue adquirido por la denunciante con fecha 15 de marzo de 2014, comenzando a correr el plazo de prescripción hasta el 2 de abril del mismo año, en que formula su primer reclamo ante la empresa, de la cual habría recibido una respuesta con fecha 18 de junio de 2014 ( fs. 25); Posteriormente, con fecha 6 de abril de 2015, la querellante interpone un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor y finalmente recién con fecha 7 de agosto de 2015, las acciones materia de autos, habiendo transcurrido en exceso el plazo de 6 meses para accionar infraccionalmente de acuerdo al tenor de la disposición legal citada, solicitando por su parte la contraria a fs.112 el rechazo de la excepción opuesta, señalando que la última visita del Servicio Técnico de Miele al domicilio de la denunciante fue realizada con fecha 15 de febrero de 2015, encontrándose además vigente la garantía de dos años con que cuenta el producto, en virtud de la cual se solicita la devolución del precio pagado, por cuanto al dejar la máquina loza con restos de suciedad, se evidencia que se trata de un bien defectuoso no apto para el uso para el que fue adquirido.

**SEPTIMO:** Que, el sentenciador teniendo presente que don Jaime Durán Pizarro, representante de Miele, mediante correo electrónico de fecha 18 de junio de 2014, aportado al proceso por la querellante, agregado a fs. 25, no da una respuesta definitiva a esta última, señalando que el plazo acordado entre ambos – al concurrir él directamente a su domicilio- era determinado, considerando como un hecho la aceptación de su parte, dado el tiempo transcurrido, sin perjuicio de lo cual manifiesta que entregará los antecedentes al abogado de la empresa, no constando una respuesta definitiva en relación a la solicitud de la Sra. Simian de devolución de la suma cancelada por el lavavajillas; Que, a lo anterior, se agrega el hecho de que la empresa tampoco respondió el reclamo formulado por la querellante ante el Servicio Nacional

del Consumidor, según consta de fs. 13, con lo cual y teniendo presente que la última visita del Servicio Técnico de la querellada al domicilio de la querellante fue efectuada con fecha 11 de febrero de 2015, según consta de la Orden agregada a fs. 6, contando además el producto en cuestión con una garantía de dos años, según consta de los documentos de fs. 10 y 54, las acciones entabladas ante el Tribunal con fecha 7 de agosto de 2015, habrían sido deducidas dentro del plazo de 6 meses establecido por el sentenciador en el artículo 26 de la Ley No. 19496, no resultando procedente acoger la excepción de prescripción opuesta.

**En lo infraccional:**

**OCTAVO:** Que, en consecuencia, de lo expuesto por las partes, antecedentes probatorios que acompañan y del mérito general de los autos, queda de manifiesto que lo que ha motivado el accionar de la querellante es su disconformidad respecto del producto adquirido, toda vez que éste no cumple sus necesidades por cuanto, claramente y según se aprecia del contenido de su Manual de Funcionamiento, no cuenta con un sistema de prelavado, similar al que posee una máquina adquirida por ella de otra marca y a un precio bastante inferior; Que, en efecto dicho programa, le permite ir juntando loza en la máquina por varios días a fin de proceder cuando la máquina está con su capacidad completa, a un ciclo de lavado a fin de procesarla toda de una vez; Que, siendo la señalada característica la principal condición que según la querellante debía tener el producto al momento de proceder a su elección, si bien puede no ser observable a simple vista, por cuanto es de orden interno, al formar parte de la programación del aparato, siendo de tal relevancia en su decisión de compra, debió ser consultada por la querellante al momento de efectuar la compra; Lo anterior, con mayor razón en la especie, en que el producto era de un precio muy superior al promedio del mercado; Que, en consecuencia, la carencia del señalado programa, no es un hecho que pueda ser imputado a la querellada como un actuar en contravención a las disposiciones de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, dado que la compra de un producto bajo determinadas condiciones relevantes para el comprador, ameritan su diligencia, tal como establece el artículo 3 letra b) de la Ley No. 19496, en orden a informarse responsablemente de las características del mismo, en forma previa a tomar la decisión de comprar, por cuanto y tal como ha ocurrido en la especie, el solo hecho de tratarse del bien más caro en su tipo, o uno de los más caros, no implica que éste sea el adecuado a las necesidades de todos los consumidores.

**NOVENO:** Que, por otra parte, no existen en autos antecedentes que permitan atribuir a Miele como proveedora, la infracción a las disposiciones de la Ley 19496, que le atribuye la querellante, especialmente en cuanto le adjudica conducta negligente y no respetar la Garantía con que cuenta el producto, pues consta de todas las Ordenes del Servicio Técnico con que cuenta la querellada, agregadas a fs. 4 , 6 y 14, que el funcionamiento de la máquina era normal, y en cuanto a las fotografías que muestran vajilla que no habría quedado limpia una vez finalizados los ciclos de acuerdo al mérito de las fotografías de fs. 26 y ss y resultados del funcionamiento de 23 de los programas con que cuenta la máquina, de fs. 31 y ss, corresponden todos a procesos en que fue mantenida vajilla sucia por varios días en la lavadora, constatándose el funcionamiento de los distintos ciclos en función a un programa con que la máquina no cuenta, razón por la cual no puede exigirse un resultado óptimo en tal sentido.

**DECIMO:** Que, cabe hacer presente, que el hecho de haber dado el representante de la querellada, tras concurrir a su domicilio, a la querellante, un plazo a fin de que ésta observara su funcionamiento, no altera la conclusión anterior, más aun considerando que ésta recién dos meses después reitera el hecho de que el lavavajillas no se ajusta a sus necesidades, atribuyéndole además una serie de deficiencias, que según se ha señalado, no fueron acreditadas.

**UNDECIMO:** Que, conforme con lo anterior, y no habiéndose configurado las infracciones a la Ley No. 19496 atribuidas a la parte de Miele Electrodomésticos Limitada, no se hace lugar a la querella deducida en su contra en lo principal de fs. 66 y ss.

#### **En lo civil:**

**DUODECIMO:** Que, atendido el mérito de lo resuelto en el aspecto infraccional, no resulta procedente acoger la demanda civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 66 y ss complementada a fs. 74, por ser contraria a lo declarado.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley No. 15231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18287 sobre Procedimiento; y, Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a)Que, de conformidad con lo resuelto en el considerando tercero, **no ha lugar a la objeción de documentos** deducida a fs. 109 y ss por la parte de Miele Electrodomésticos Limitada, en relación a los documentos individualizados bajo los números 16) y 17) en el citado considerando.

b)Que, de conformidad con lo resuelto en el considerando séptimo, **no ha lugar a la excepción de prescripción** opuesta a fs. 80 y ss reiterada a fs. 89 y ss por la parte de Miele Electrodomésticos Limitada en contra de las acciones deducidas en autos por doña María Teresa Simian Zamorano.

c)Que, **no ha lugar a la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios** interpuestas a fs. 66 y ss y 74 por doña María Teresa Simian Zamorano en contra de Miele Electrodomésticos Limitada representada por don Jaime Mauricio Durán Pizarro, según se acredita mediante la escritura de fs. 76 y ss, al no haber acreditado el fundamento de sus acciones, no existiendo por tanto infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que deba ser sancionada, ordenándose el archivo de los antecedentes.

d)Que, cada parte pagará sus costas.

**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.**

**Notifíquese.**

**Archívese en su oportunidad.**

**Una vez ejecutoriada, remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo señalado por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.**

**XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**

