

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

64
SOVENTA
7
C/ A 7 MO

Maipú, siete de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece ROSA LILIANA CHÁVEZ LOZANO, dueña de casa, domiciliada en Pasaje La Montura N° 3110, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIALIZADORA MAQUIPAN CHILE LIMITADA, representada por CRISTIAN FORTUNE CISTERNAS, ambos domiciliados en Avenida Don Luis N° 644, comuna de Lampa, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que en el mes de junio del año 2015, compró un horno a la denunciada, el que ha presentado reiteradas fallas de funcionamiento desde el primer momento, por lo cual ha recibido varias visitas técnicas, realizándosele un cambio de inyectores. Sin embargo, el horno continuó apagándose solo debido a los problemas presentados. Agrega que solicitó el cambio de producto o la devolución del dinero, pero se negaron, indicándole que sólo tiene derecho a la reparación. Hace presente que invirtió por un producto nuevo que funcione en óptimas condiciones, y eso no ha sucedido, por lo que tiene cerrada su amasandería, ya que no puede trabajar sin horno. Agrega que el día 9 de marzo del presente año concurrió a su casa un técnico de la demandada, quien señaló que el horno debía cambiarse, lo que no ocurrió. Hace presente que el producto cuenta con garantía extendida, sin embargo, parece de segunda mano, ya que pudo observarse oxidación y pintura de mala calidad. Da por infringido el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos, solicitando, a modo de reparación,

la cantidad de \$9.630.515-, desglosada en las sumas de 2.135.000- por el valor del producto pagado a la demandada, \$45.000 por notificación de la demanda, \$7.200.000 por lucro cesante correspondiente a 120 días en los que no ha funcionado su microempresa, y \$250.000 por gastos de bencina. En cuanto al daño moral, configurado por la angustia ante la incertidumbre acerca del futuro del negocio familiar, solicita la cantidad de \$1.000.000-.

2.- A fojas 5, rola estampado de notificación de las acciones a **COMERCIALIZADORA MAQUIPAN CHILE LIMITADA**, representada por **CRISTIAN FORTUNE CISTERNAS**.

3.- A fojas 42, con fecha 18 de abril de 2016, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **ROSA CHÁVEZ LOZANO** y de la denunciada y demandada **COMERCIALIZADORA MAQUIPAN CHILE LIMITADA**, representada por el abogado **EDUARDO FISCHER VILLOUTA**.- La actora ratifica sus acciones en todas sus partes, y la denunciada y demandada contesta ambas acciones mediante minuta escrita, que se tiene como parte integrante del comparendo. Ambas partes presentan prueba testimonial y documental.

4.- A fojas 63, se dicta autos para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO:

1.- En lo infraccional:

PRIMERO: Que **ROSA LILIANA CHÁVEZ LOZANO** denuncia a **COMERCIALIZADORA MAQUIPAN CHILE LIMITADA**, representada por **CRISTIAN FORTUNE CISTERNAS**, por infracción al artículo 23 de la ley 19.496, ya que compró un horno que presentó fallas desde el inicio de su uso, siendo examinado por el servicio técnico de la denunciada y negándose ésta a cambiar el producto, además de presentar detalles de oxidación en alguna partes.

SEGUNDO: Que la parte denunciada, en sus descargos agregados a fojas 34 y siguientes, señala que su representada vendió un horno de

65
SOLEMNIA
Y
DNEO

66
sevilla
y
SOS

piso a gas a la denunciante por un valor de \$2.135.515-, el que fue entregado y puesto en marcha en el mes de junio de 2015, a entera conformidad de la denunciante. Luego, en el mes de septiembre del mismo año, ésta comunica problemas de funcionamiento, por lo que se envió un técnico a su domicilio a verificar el problema, el que se debía a presión de gas insuficiente. Se le recomendó a la denunciante que se comunicara con su empresa proveedora de gas para que le solucione el problema, lo que fue aceptado por ésta. Posteriormente, durante el mismo mes, la denunciante volvió a llamar a la empresa denunciada solicitando una visita técnica, ya que había solucionado el problema de presión de gas, pero al acudir el técnico a su domicilio, no se le permite la entrada y la denunciante le señala que desea el cambio del producto. Al comunicársele que no había razón para ello al ser solucionado el problema del gas, y al no presentar fallas atribuibles al proveedor, la denunciante señaló que iniciaría acciones legales. Niega que su parte haya actuado con negligencia como denuncia la actora, ya que en todo momento estuvo dispuesta a responder a su cliente. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita su rechazo por carecer de fundamento infraccional y por no estar justificados ni acreditados en autos los montos por los que se demanda ni los daños que los justifican.

TERCERO: Que, para acreditar sus alegaciones, la parte denunciante acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 47 y 48, impresiones fotográficas que muestran Órdenes de Trabajo de Atención a Emergencias, de fecha 19 de abril de 2016, que señala que la presión de gas se encuentra en condiciones normales.
- 2) A fojas 49, Puesta en Marcha de Equipos emitido por la propia denunciante, fechada el 4 de septiembre de 2015, la cual señala que el equipo presenta problemas con el vapor de la primera cámara, y que la segunda se apaga sola.
- 3) A fojas 50, factura electrónica de compra del producto, fechada el 10 de junio de 2015, por un valor de \$2.135.515.

67
SEVENTY
7
SEVEN

- 4) A fojas 51, impresión de e-mail de resolución de requerimiento, fechada el 8 de marzo de 2016, emitida por técnico de la denunciada, en la cual se da cuenta de diversos problemas del producto y se recomienda cambio de piezas y mantención.
- 5) A fojas 52 a 55, set de fotografías del horno, las que muestran algunas piezas oxidadas.
- 6) A fojas 56, correo electrónico enviado por Cristian Fortune, Gerente de Ventas de la denunciada, a la denunciante, en la que reconoce estar en conocimiento de las fallas detectadas en la puesta en marcha del producto.
- 7) A fojas 57, formulario de reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor realizado por la denunciante, con fecha 16 de febrero de 2016.
- 8) A fojas 42, el testimonio de WILDER HUMBERTO CRUZ AZAÑERO, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que la máquina que compraron tiene deficiencias, ya que había poca atención con la clientela. Como la gente va a comprar el producto de primera necesidad que es el pan, y no hay porque la máquina estaba mala, tuvieron que cerrar el negocio.

CUARTO: Por su parte la denunciada y demandada, para acreditar su defensa y narración de los hechos, acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 29 a 31, requerimiento de asistencia técnica N° 17756 de fecha 7 de septiembre de 2015, la que da constancia de la visita de un técnico de la empresa para revisión solicitada por la actora.
- 2) A fojas 32 y 33, requerimiento de asistencia técnica N° 18188 de fecha 24 de septiembre de 2015, en la que se deja constancia de la concurrencia de un técnico de la empresa, al que se le impidió el ingreso al domicilio de la denunciante para efectuar la revisión requerida el día anterior.
- 3) A fojas 58 y 59, instrucciones y recomendaciones para la instalación del horno en cuestión.
- 4) A fojas 60, copia de puesta en marcha de equipos N° 003335.
- 5) A fojas 61, copia de Garantía Convencional Maquipan firmada por clienta.

68
SEVENA
7
6/11/10

- 6) A fojas 43, el testimonio de MAGALI DEL CARMEN GONZÁLEZ CARREÑO, quien legalmente juramentada e interrogada, declara que por medio del tecnólogo que hizo la puesta en marcha del horno, recibió una solicitud para destapar los inyectores, lo que el servicio técnico realizó, dejando el horno 100% operativo. En la misma visita se diagnosticó que el horno presentaba problemas a raíz de la insuficiente presión de gas. Se hicieron las mediciones respectivas y se le indicó a la clienta que debía solucionar ese tema con su proveedor de gas, y una vez solucionado avisara para volver con el servicio técnico y hacer las regulaciones respectivas. La clienta avisó que había solucionado su problema, pero cuando concurrió el servicio técnico previa coordinación y a solicitud del cliente, este no permitió el ingreso de los técnicos a su local.
- 7) A fojas 44, el testimonio de NICOLÁS FELIPE GALLARDO AYO, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que él fue quien hizo la puesta en marcha del horno en cuestión, la que consiste en realizar el quemado del equipo, de las bandejas y hacer producto. Agrega que el equipo fue comprado en junio, pero la puesta en marcha recién se solicitó en septiembre. Señala también que su empresa exige filtro de agua y ablandador, con los cuales no contaba la denunciante, además de tener que realizar cambio de inyectores, ya que la denunciante contaba con gas natural y el horno es para gas licuado, provocando el primero una baja en la presión del mismo. Finaliza señalando que el producto en sí mismo estaba en perfectas condiciones, debiéndose los problemas presentados al factor gas, y que ese día se cocinaron productos, siendo aprobados por los clientes.
- 8) A fojas 45, el testimonio de CRISTIAN ANDRÉS FORTUNE CISTERNAS, quien legalmente juramentado e interrogado, declara que en junio de 2015 vendieron un horno, que fue despachado ese mismo mes, solicitándose su puesta en marcha en septiembre del mismo año, en la que se detectó un problema en los inyectores de vapor y en las cámaras del horno. El técnico informó de estos hechos a postventa, enviándose a un técnico mecánico para solucionar los problemas. Asistió un técnico mecánico en pocos días, el que solucionó el desperfecto y constató que el horno no contaba con la presión de gas adecuada, requisito básico de funcionamiento que exigen a sus clientes. Se acordó en dicha visita que la clienta avisaría al área de postventa una vez regularizada la presión del gas. Días más tarde, les confirman que el problema se solucionó, para efectos de una nueva visita, pero una vez que acudió el técnico al domicilio de la denunciante, no se le dejó ingresar, exigiendo ésta el cambio del producto o la devolución del dinero. Finaliza señalando que la denunciante tomó contacto con él para solicitar el cambio del horno,

pero la empresa siempre ha sostenido que el mal funcionamiento se debió al problema del gas y no del producto.

QUINTO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizada conforme a las normas de la sana crítica, es posible tener por establecidos los siguientes hechos de la causa.

1) En el mes de junio de 2015, la denunciante **ROSA LILIANA CHÁVEZ LOZANO** compró a **MAQUIPÁN CHILE** un horno para hacer pan, por un total de \$2.135.515, según factura acompañada a fojas 50, fechada el 10 de junio de 2015.

2) Con fecha 4 de septiembre, se realiza la puesta en marcha del equipo, oportunidad en la que se verifica un problema con el vapor de la primera cámara, y la segunda cámara se apaga sola, debiéndose este último hecho a un problema eléctrico. Dichos hechos son acreditados mediante las pruebas rolantes a fojas 29 y 49. Se realiza cambio de inyectores del mencionado horno, ya que son para gas licuado y la clienta es usuaria de gas natural, según declaración del testigo compareciente a fojas 44.

3) Existió un problema con la presión de gas en el domicilio de la denunciante, que la denunciada alega ser la causa basal del mal funcionamiento del horno adquirido, lo que se comprueba el informe de fojas 30 y con las fotografías que muestran las mediciones de presión de gas, de fojas 31, además del informe de fojas 32 que indica que la clienta avisó que su proveedor de gas regularizó el problema, en el mes de septiembre de 2015.

4) Que, posterior a dicha regularización, la denunciante volvió a solicitar la visita de un técnico para revisar su horno, la que se realiza el día 25 de septiembre de 2015. Sin embargo, al acudir el técnico al domicilio de la denunciante, no le es permitido ingresar, según informe de fojas 33 y declaraciones de los testigos de fojas 43 y 45.

5) Con fecha 8 de marzo, se realiza nueva visita técnica, en la que se informa por parte del profesional competente de los problemas que presenta el horno en cuestión, como ductos de ventilación tapados y oxidados, subida de temperatura muy lenta. El mismo informe comenta que la clienta cuenta con gas natural y sólo con filtro de agua, no ablandador. Recomienda mantención de pintura y cambiar ciertas piezas oxidadas. Todo acreditado mediante el documento agregado a fojas 51.

SEXTO: Que, en cuanto a la legislación pertinente, el artículo 23 inciso primero, que la denunciante da por infringido, señala que "*Comete infracción*

6 P
SEVENA
Y
NUEVE

70
SEVENTH

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". Por su parte, en materia de garantía, el artículo 20 de la misma ley, en sus letras c) y e), señala que: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: ... c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;.. e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente"; Finalmente, el artículo 21 de la misma ley señala que "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor".... "Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno".

71
SETEENTA
JLD

SÉPTIMO: Que, a la luz de los hechos establecidos en el proceso y de las normas aplicables al conflicto de autos, es necesario concluir que no hay mérito suficiente en autos para atribuir negligencia en su actuar, en los términos del artículo 23 de la ley 19.496, por parte de la denunciada, ya que las fallas que presentó el horno adquirido durante su puesta en marcha pueden ser atribuidas a la insuficiente presión de gas que afectaba al domicilio de la denunciante, siendo éste un factor externo al control de la denunciada, amén de estar el producto diseñado para funcionar con gas licuado y ser instalado en una toma de gas natural. Posteriormente, una vez regularizado el problema de presión de gas que afectaba su domicilio, la denunciante agenda una segunda visita técnica, la que no se concreta por no dejar ingresar al técnico enviado, no pudiendo constatarse qué tipo de fallas continuó presentando. Con todo, según el informe de fojas 51, puede desprenderse que las fallas que mantuvo el producto son un aumento muy lento de temperatura y algunas piezas oxidadas, así como fallas en la pintura, para las que se solicita mantención, sin señalarse el apagado espontáneo de cámaras como ocurría antes del cambio de inyectores y de la regulación de la presión de gas. Sin embargo, el mismo informe señala que la clienta cuenta con gas natural y sin ablandador. Es pertinente señalar que el ablandador de agua es un artículo de ferretería que ahorra en el consumo de gas y energía eléctrica. Al eliminar la dureza del agua, permite cuidar las redes de cañerías y todos los artefactos que utilizan agua. El ablandamiento se realiza a través del intercambio iónico. Además, al eliminar el sarro, logra reducir la mantención de cañerías. Este artefacto, como da cuenta el documento de fojas 58, es indispensable para operar de buena forma el horno adquirido, pudiendo atribuirse las oxidaciones y fallas en la pintura de la estructura a la ausencia de éste. En relación a esto, estas últimas circunstancias no fueron hechas notar sino hasta la fecha del mismo informe, esto es, el 8 de marzo de 2016, llevando el aparato funcionando desde septiembre de 2015. El factor

del gas natural alimentando un horno diseñado para funcionar con gas licuado, también hace pensar que algunos de los problemas presentados por el producto puedan deberse a este factor. Por otro lado, se observa que el servicio técnico de la denunciada concurrió a examinar el producto en cada ocasión en la que fue requerido, realizando las pericias necesarias para dejar el aparato funcionando cuando fue intervenido, hecho no objetado por la parte denunciante. Por todo lo razonado precedentemente, este tribunal no cuenta con los antecedentes necesarios para atribuir negligencia de la denunciada en los términos de la disposición citada en el primer acápite de este considerando.

OCTAVO: Que, en cuanto al funcionamiento de la garantía a que tiene derecho la consumidora por el producto adquirido, es preciso consignar que la clienta gozaba de una garantía extendida, la que, según el documento agregado a fojas 61, se extendía por un plazo de seis meses a contar de la fecha de entrega. A juzgar por la factura de venta del producto, fechada en el mes de junio de 2015, ésta garantía expiraba en el mes de diciembre del mismo año. Por otro lado, dicha garantía extendida se debe emplear sólo para efectos de reparación del producto, a diferencia de la garantía legal de tres meses que establece el artículo 21 de la ley 19.496, la que otorga al consumidor la triple opción entre el cambio del producto, la reparación gratuita o la devolución del dinero, garantía cuyo plazo se cuenta desde la fecha de la boleta o factura de venta del producto. En este caso, dicha garantía legal cubría el producto según la fecha de la factura de fojas 50, hasta el día 10 de septiembre de 2015, solicitando la denunciante el cambio del producto en el momento de impedir el ingreso del técnico de la denunciada el día 25 de septiembre de 2015, excedidos los tres meses de la garantía legal, por lo que tampoco se observa transgresión a este derecho del consumidor por parte de la denunciada. Por todo lo razonado precedentemente, y analizados los hechos y las probanzas rendidas en

72
SECRETARIA
Y
ADJ

el proceso de acuerdo a las normas de la sana crítica, la denuncia de autos deberá ser rechazada.

73
setenta
7
121

2.- En lo civil:

NOVENO: Que ROSA LILIANA CHÁVEZ LOZANO demanda a COMERCIALIZADORA MAQUIPAN CHILE LIMITADA, representada por CRISTIAN FORTUNE CISTERNAS, por los perjuicios derivados de la denuncia infraccional de autos, solicitando, a modo de reparación, la cantidad de \$9.630.515-, desglosada en las sumas de 2.135.000- por el valor del producto pagado a la demandada, \$45.000 por notificación de la demanda, \$7.200.000 por lucro cesante correspondiente a 120 días en los que no ha funcionado su microempresa, y \$250.000 por gastos de bencina. En cuanto al daño moral, solicita la cantidad de \$1.000.000-.

DÉCIMO: Que, por carecer de fundamento infraccional que sustente la procedencia de las indemnizaciones solicitadas, sin perjuicio de no rendirse por parte de la demandante ninguna prueba que justifiquen tanto la existencia como la ponderación pecuniaria de dichos montos, la demanda de autos de fojas 1 y siguientes deberá ser rechazada.

DÉCIMO PRIMERO: Que, por haber tenido la parte perdidosa fundamento plausible para litigar, cada parte pagará sus costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

74
SETEENTA
7
SUAVINO

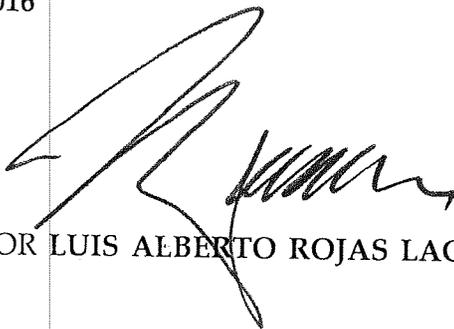
1) No ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes

2) Que se rechaza la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por ROSA LILIANA CHÁVEZ LOZANO en contra de COMERCIALIZADORA MAQUIPAN CHILE LIMITADA, representada por CRISTIAN FORTUNE CISTERNAS, según lo señalado en el considerando noveno.

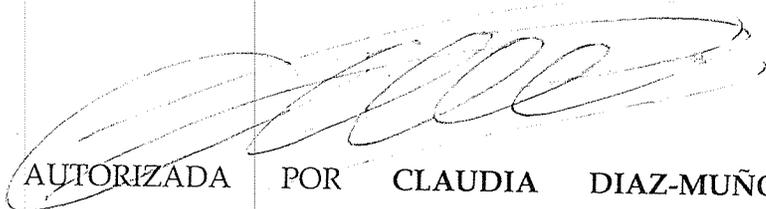
3) Que cada parte pagará sus costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 1742-2016



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ
TITULAR.



AUTORIZADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ

BAGOLINI, SECRETARIA ABOGADA.

SI.