

Recoleta, veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis

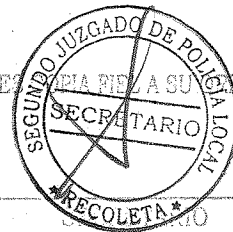
VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que mediante escrito de fs. 12 y sgts, doña INGRID ANDREA RIVERA ALARCÓN, C.I. N°13,279,027-2, profesora, domiciliada en Pje. Cerro El Peñón , casa 904, Huechuraba; interpuso querrella en contra de LIMARK LTDA., R.U.T. N° 76.168.432-9 -en adelante: Limark- domiciliada en Los Molles 0951, Recoleta, legalmente representada por Paul Alex Linford Guíñez; como responsable de la normativa de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Se basa en que debido a un robo experimentado en su domicilio, compró una puerta de seguridad con enchape, publicitada en internet por la empresa denunciada. El 04 de julio de 2014, acudió a la fábrica, especificó sus requerimientos sobre la puerta e instalación; y el precio total, de \$ 720.000.-, lo pagó en dos cuotas, la primera al día, mediante una transferencia por \$ 360.000 y un cheque por el saldo, sin que se le diera ningún recibo. La respectiva boleta de compraventa, se le extendió recién el 23 de enero de 2015, después de insistir telefónicamente o vía mail.

En su libelo y en indagatoria de fs. 56 y sgts., la querellante señaló que la instalación de la puerta tardó una semana más de lo acordado; que su enchapado de madera, no fue del color solicitado; que el vendedor, Luis Díaz, le aseguró que la puerta tendría filtro UV, sin embargo la puerta se agrietó por la exposición al sol que le llegó los meses de julio y agosto y, además, se desprendió parte de la cerradura, lo que informó a la empresa el 22 de Septiembre; sin obtener soluciones. En noviembre de 2014, reclamó ante el Sernac, pero no prosperó por no contar con la boleta de compraventa. A partir de ese mes, hubo contactos vía mail para acordar la mantención de la puerta y cambio de enchape, pero no acudieron en las fechas acordadas (marzo y abril). El retiro de la puerta para ser enchapada, recién se realizó el 05 de mayo de 2015, debiendo ser entregada el día 12, lo que no sucedió hasta el día 19 de dicho mes, sin que el color del enchape haya quedado uniforme, presentó dos tonalidades. Agrega que durante el lapso en que fue retirada la puerta, se reemplazó con una puerta provisoria de OSB, insegura y sin que filtrara el frío que hubo justo en la época en que estaba embarazada. En resumen, acusa a la empresa de no dar información clara sobre la garantía de 2 años que ofrece, no cumplir con los plazos acordados, y por reparación deficiente de los desperfectos de la puerta derivado de su exposición al sol.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA,

Acompaña a la querella, los documentos de fs. 1 a 11, consistentes en impresión de la publicidad en sitio web de la empresa querellada; correos electrónicos entre las partes, fotos digitalizadas de la puerta cuestionada y de la colocada en reemplazo; y copia de la boleta de compraventa N° 00067 de Limark S.p.A., fechada el 23 de Enero de 2015, por la suma de \$720.000.- por "fabricación e instalación de puerta de seguridad Limark 2000, enchapada".

A través de la misma presentación, además, la Sra. Rivera, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de Limark, por la suma de \$ 430.760.- más reajustes, intereses y costas.

2º) Que, a fs.49 declaró Patricio Rodrigo Espinoza Silva, C.I. N° 15.432.288-9, identificándose como ex representante legal de la empresa denunciada, calidad que tuvo hasta septiembre de 2015. Respecto de la denuncia señala que se cambió la puerta en cuatro oportunidades, porque a la querellante no le gustó el color, tampoco le gustó cuando fue enchapada, por lo que se cambió nuevamente el enchape, ocasiones en que se dejó una puerta provisoria, pero que la puerta definitiva fue colocada durante 2015, no recuerda fecha.

A fs. 50 y 51, don Paul Alex Linford Guíñez, C.I.N° 8.710.452-4, domiciliado en 4° Centenario 1879, dpto. 204, Las Condes, actual representante legal de Limark SpA. Expuso que la querellante compró una puerta anti robo modelo 2000, fabricada a medida y fue recibida treinta días después de la compra, pero aquélla reclamó por el enchape, por lo que se fabricó una nueva puerta, oportunidad en que no le gustó el tono del enchape de madera, pero igualmente la aceptó. Agrega que meses después, tras ser requeridos por Sernac, la querellante llamó nuevamente y puso énfasis en el tono del enchapado. Especifica que el objetivo de la puerta es la estructura y seguridad que presta, objetivo que cumple, con cerradura geométrica, sistema de anclaje, cuenta con cubierta MDF y es revestida con enchape de madera natural, pesa 120 kilos y que la garantía cumple o respalda el funcionamiento del sistema de seguridad de la puerta y el funcionamiento de la puerta misma, garantía que es por dos años. Adujo que por falta de coordinación o disponibilidad de la empresa o de la actora, los plazos se extendieron y que no tiene claro porqué se le dió la boleta de compraventa en Enero de 2015.

3º) Que convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, éste se llevó a efecto con la asistencia de la actora, Sra. Rivera, por sí; y del Sr. Linford en representación de Limark, también por sí, como consta en acta de fs. 54.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA ORIGINAL



RECOLETA,

La parte Rivera acompañó en parte de prueba, el duplicado cliente de la boleta de compraventa antes referida, en tanto el Sr. Linford acompañó copia legalizada de "liquidación de servicios" de Limark SpA, del 23 de enero de 2015, por reparación de enchape, sellado y lacado, agregada a fs. 53.

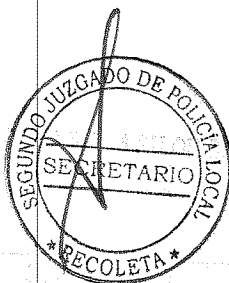
4º) Que estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

5º) Que tras analizar los antecedentes del proceso, apreciando su mérito de acuerdo a la sana crítica, este sentenciador tiene por suficientemente establecido que el 04 de julio de 2014, la Sra. Rivera consensuó con la empresa Limark, la fabricación e instalación de una puerta de seguridad, modelo 2000, por el precio total de \$ 720.000.- pagando el 50% en dicha fecha, por transferencia electrónica y el saldo, mediante cheque y, por el tenor de los mensajes de correos electrónicos (fs. 2a 6); "liquidación de servicios" (fs. 53) y de la boleta de compraventa (fs. 11 y 52), se encuentra acreditado que, después de reclamar ante Sernac; la actora logró que Limark extendiera este último documento, recién el 23 de Enero de 2015, mismo día en que se reinstaló la puerta con refacciones, pero no a su satisfacción -observó que sólo fue pintada, notó grietas y pidió cambio de enchapado-. En fin, los antecedentes prueban que, frente a consultas sobre los términos de la garantía ofrecida en su publicidad, la demandante no recibió respuesta formal como lo solicitó. Asimismo, se encuentra establecido que en diversas oportunidades se acordó con la clienta, fechas para retirar la puerta a fin de ser reparada, sin que fuera personal de la empresa los días acordados, como tampoco se respetó la fecha establecida para su reinstalación.

6º) Que, como contrapunto, el mérito de los antecedentes no permiten determinar, con criterio objetivo y de modo indubitable, la existencia de los desperfectos en la puerta que acusó la querellante, ni menos sobre la buena o deficiente calidad de las refacciones.

7º) Que la actuación de la firma querellada, según lo señalado precedentemente, en su calidad de proveedor, queda subsumida, entre otros preceptos, en las hipótesis contempladas en los artículos 1 n°3, 3 b) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En efecto. Las acciones u omisiones desplegadas por Limark en la etapa de posventa, han vulnerado los derechos básicos consagrados a favor del consumidor, por el artículo 3º de la LPC, a saber, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios



CERTIFICO QUE LA ...

RECOLETA,

ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios. El hecho de no entregar la correspondiente boleta, al momento de celebrarse la compraventa, Limark no sólo infringe normas tributarias, sino que además impide al consumidor acreditar el contrato -para ejercer, por ejemplo, el derecho de opción de los artículos 19 y 20 de la citada ley- y al no suministrar instructivos de uso del bien o servicio, ni los términos de la garantía ofrecida, incumple con la información básica comercial descrita por el primer precepto enunciado. También ha incurrido en infracción al artículo 12 de la misma ley, al no respetar las condiciones convenidas con el consumidor y, a la vez, en la contravención que de modo genérico describe su artículo 23, que reza: "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".

En consecuencia, corresponderá aplicar la sanción establecida por el artículo 24 inciso 1° del precitado cuerpo legal.

8°) Que, en relación a la demanda civil deducida por la Sra. Rivera Alarcón, el Juez suscribiente, aplicando la sana crítica y teniendo por establecida su titularidad de la acción como consumidora y la existencia de relación causal entre el actuar negligente y el menoscabo causado, le hará lugar, avaluando o justipreciando en la suma única y total de \$ 200.000.- el detrimento patrimonial y moral irrogado a la actora.

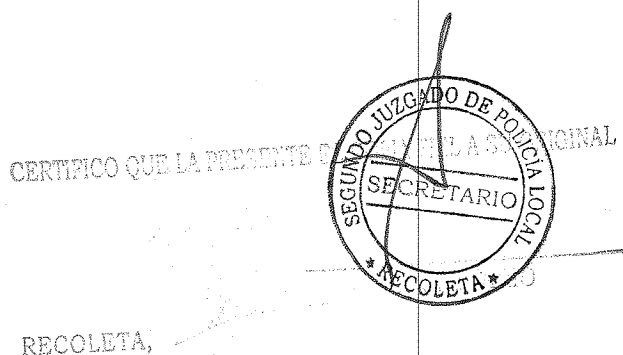
Dicha suma deberá ser pagada por la demandada a la demandante, a título de indemnización de perjuicios, en forma reajustada en conformidad a la variación experimentada por el I.P.C. entre el mes de Julio de 2014 y el del mes anterior al del pago efectivo, además de las costas de este proceso; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto por los artículos 11 y 17 de la Ley 18.287, 1 n° 3; 3 b) y d), 12, 23, 24, y 50 G de la ley 19.496;

RESUELVO:

- A) Ha lugar a la querella infraccional de fojas 12 y sgts. en cuanto se condena a LIMARK LTDA. -hoy: LIMARK SpA- al pago de una multa equivalente a 5 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de



reclusión de su representante legal o administrador, como responsable de infringir los preceptos legales aludidos en el penúltimo considerando de esta sentencia.

B) Acógrese la demanda civil de fs. interpuesta por la Sra. Rivera Alarcón, en cuanto se condena a LIMARK SpA a pagar a aquélla, la suma de \$ 200.000.- a título de indemnización de perjuicios, reajustada en la forma señalada en la última motivación de este fallo, con costas.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor, oficiándose al efecto.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 36.281-3

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE



ORIGINAL

RECOLETA,