

21 MAR. 2018

Antofagasta, a treinta de enero de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

1° Que, a fojas 9 y siguientes doña MILENKA CAROLINA MONTANARES FERRADA, chilena, cédula de Identidad N° 13.214.043-k, con domicilio en calle Benito Ocampo N° 10022, Antofagasta, formula denuncia infraccional en contra de SODIMAC, representada por doña ALICIA RAMOS, ambos con domicilio en calle Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra b) y e), 12, 20, 23 de la Ley 19.496, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, con costas.

2° Indica que el día 01 de febrero de 2017 realizó una compra por internet de generador modelo G3000 marca Kipoor. Que el 29 de abril realizó reclamo N° 5216326 vía telefónica a Sodimac informando que el generador había explotado. Que le habrían dicho que se comunicarían con ella y luego se acerca a hablar con un subgerente de Homecenter donde le pide que le lleve el generador a la tienda y que ingrese al servicio técnico, orden N° 6427. El 12 de mayo hace reclamo ante el Servicio Nacional Del Consumidor el que dan por cerrado con fecha 31 de mayo de 2017. Va a Sodimac a ver el diagnóstico y le informan que será reparado, pero debe pagar un enchufe que no cubría la garantía. Que se comunica con Vielva, representante de la marca en Chile, que dictaminan que el generador no fue intervenido y que se reparará. Que cuando llega el generador éste se encontraba en malas condiciones y a los días Vielva decide devolverle un generador nuevo. Señala que todas sus gestiones fueron realizadas por ella y no por Sodimac. Que entre el 29 abril 2017 y el 14 de julio 2017 no pudo usar su generador. Señala que Sodimac no respetó la garantía. Que las personas de la tienda no gestionaron nada. Que los plazos establecidos por Sodimac no se cumplieron. Que tuvo que arrendar para ir a la playa. Señala infringidos los artículos 3 letra b) y e), artículo 12, artículo 20 y 23 de la Ley 19496.

3° A fojas 10 interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de Sodimac, representada por doña Alicia Ramos, ambos con domicilio en calle Balmaceda N° 2355, Antofagasta por las consideraciones de la querrela infraccional, complementada por escrito de fojas 15. Demanda por concepto de daño emergente: \$407.980, desglosado como sigue: por Arriendo generador: \$19.780.-; peaje Mejillones: \$3.200.-; combustible camioneta: \$30.000.-; combustible no devuelto del generador: \$30.000.-; estacionamiento combustible y desgaste de auto por ir a Sodimac: \$25.000.- y arriendo de generador 50 días: \$300.000.- Por concepto de lucro cesante demanda \$20.000.- pérdida de días trabajados. Y por concepto de Daño moral la suma de \$22.020.-

4° A fojas 17 comparece la denunciante infraccional ratificando la denuncia y demanda civil.

5° A fojas 18 rola notificación de la querrela y demanda.

6° A fojas 20, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la querellante y demandante civil, y en rebeldía de la parte querrellada y demandada civil.

7° La denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda.

8° Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce por rebeldía de una de las partes.

9° Que en autos se rinde la siguiente prueba: - **Prueba de la querellante y demandante civil: Documental:** ratifica los documentos que rolan a fojas 1 a 8. No rinde prueba testimonial ni confesional.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

10° Que del mérito de los antecedentes que obran en autos, puede tenerse por establecido que la denunciante compró generador, sin tener certeza de la fecha de la compra, ya que en su presentación señala que lo compró el 1 de febrero de 2017 y luego, en el documento de fojas 3, señala que lo compró el último día de febrero de 2017. Por su parte, el documento de fojas 1, Orden para envío de servicio técnico N° 1146400, presentado por la misma denunciante, señala como fecha de la compra el día 19 de enero de 2017, a través de la factura N° 81090074. Que dadas las diferencias y siendo el documento de fojas 1 el único que consta de fecha cierta, se estará a lo en él indicado para poder resolver el asunto de autos.

11° Que la denunciante reclama que el generador que compró falló y que tuvo que realizar gestiones por sí misma, ya que la tienda Sodimac no le ayudó a solicitar su reemplazo.

12° Así corresponde determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un bien y/o servicio, causando perjuicio a su cliente.

13° Que para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante ratifica la documentación de fojas 1 a 8.

14° Que los documentos de fojas 1, 2, 5 y 7 nos permiten señalar que el generador que compró tuvo problemas. Que el generador entró a reparación con fecha 12 de mayo de 2017. Que al no recibirse de manera satisfactoria el generador fue reemplazado por parte del proveedor, a través de Sodimac, y entregado a la Sra. Montanares mediante guía de despacho N° 22965156, de 14 de julio de 2017.

15° Que la Ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala de forma clara y explícita en el artículo 3 letra b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; y en su letra e) que *"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"*.

En tanto que el artículo 12 manifiesta que todo proveedor de bienes y 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 del servicio.

En el mismo orden de ideas, el Artículo 20 señala los casos que 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.

Además el artículo 23 inciso 1, agrega 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 la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*

Por su parte el Artículo 21 de la misma norma establece 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.*"

16° Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inciso 1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba de los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inciso 2 que al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

17° Que de acuerdo al documento de fojas 1, Orden para envío de servicio técnico N° 1146400, la compra se habría realizado con fecha 19 de enero de 2017, factura N° 81090074, por lo tanto el derecho de la consumidora establecido en el artículo 19 y 20 de la ley 19496, a la fecha de su reclamo el día 29 de abril de 2017 se encontraría fenecido. Que igualmente la empresa y el proveedor respondieron a la consumidora frente a su reclamo. La primera al recibir el reclamo y proceder a la reparación, debiendo asumir sólo el costo de un enchufe por parte de la denunciante, lo que no fue aceptado por ésta, y la segunda, respondiendo primero con la reparación y posteriormente con el reemplazo del generador dañado.

18° Que en la especie, los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita conducen lógicamente a concluir a esta Sentenciadora que la empresa Sodimac no actuó con negligencia, por cuanto cumplió con sus obligaciones como proveedor, sin vislumbrarse el incumplimiento legal alegado.

B) EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

19° Que el Artículo 50 incisos 1 y 2 de la Ley sobre Derechos de los Consumidores, prescribe lo siguiente: " *Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.*

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los

consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda."

20° Que no habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte denunciada, no es posible acoger la demanda interpuesta.

21° Que por otro lado, la denunciante no rindió ninguna prueba que acreditara sus afirmaciones, y la rolante en autos no permiten arribar a una conclusión distinta a la mencionada.

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, artículos 3 letra e), 12, 20 y 23 inciso 1 y 50 de la Ley 19.496 y 20.555, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

En cuanto a lo infraccional:

a) Que se rechaza la denuncia infraccional de Milenka Carolina Montanares Ferrada, en contra de SODIMAC, representada por doña Alicia Ramos, ambos con domicilio en calle Balmaceda N°2355, Antofagasta.

En cuanto a la acción civil

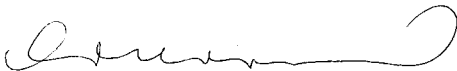
b) Que se rechaza la demanda civil interpuesta por Milenka Carolina Montanares Ferrada en contra de SODIMAC, representada por doña Alicia Ramos, ambos con domicilio en calle Balmaceda N°2355, Antofagasta, por infracción a la Ley 19.496.

c) Que cada parte pagará sus costas.

d) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y en su oportunidad archívese.-

Rol N° 15255/2017-7



Proveyó doña INGRID MORAGA GUAJARDO, Juez Subrogante.-

Autorizó doña LILIANA VILLALOBOS BARRIENTOS, Secretaria Subrogante

