

Tercer Juzgado de Policía Local

Antofagasta

REGISTRO DE SENTENCIAS

20 MAYO 2013

REGION DE ANTOFAGASTA

Antofagasta, siete de marzo de dos mil trece .

! VISTOS:

1.- Que, a fojas ocho y siguientes, comparece doña GISSELA TAMARA ARANCIBIA ALVAREZ, ~hilena, casada, dueña de casa, cédula de identidad N° 12.215.634-6, domiciliada en calle Juan Antonio Ríos N° 733, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "COMERCIALIZAD ORA S.A."(Tienda HITES), representado legalmente para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina don VICENTE CECHI, ambos domiciliados en esta ciudad, calle Almirante Latorre N° 2661, por infracción a las normas de los artículos 3° letra e), 20, 21 Y 23 de la Ley N° 19.496. Señala que con fecha 24 de junio de 2012, compró en el establecimiento de la denunciada una lavadora automática marca Mademsa, la cual a los tres meses y una semana se echó a perder por lo que llamó al técnico el 8 de octubre y el 24 de octubre, oportunidades en que el técnico revisó el artefacto y lo reparó, pero éste siguió igual por lo que la actpra concurre a la tienda del denunciado para que le solucionaran el problema cambiándole el producto, sin recibir una respuesta favorable. Agrega que ante ello, con fecha 6 de noviembre, acudió al SERNAC, quienes le señalaron que con un tercer llamado al servicio técnico el proveedor le devolvería el dinero o le cambiaría el producto, realizándose este llamado el día 30 de noviembre de 2012, llevándose la lavadora a reparación sin darle el proveedor ninguna opción~ Expresa que el artefacto le fue devuelto a los tres días con una leve mejoría, y transcurridos dos días nuevamente comenzó con las mismas fallas de golpeteo en el tambor y filtración de agua, por lo que se dirigió otra vez a la tienda para que le hicieran valer sus derechos pero le respondieron que denunciara estos hechos a SERNAC sin solucionar su problema. Expresa la compareciente que estos hechos constituyen infracción a los artículos 12, 20, 21 Y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que en definitiva se condene al infractor al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de. PGrjuicios en contra del proveedor "COMERCIALIZAD ORA S.A." (Tiendas HITES), representado por don VICENTE CECHI, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene al pago de la suma de \$158.981.- por daño material, correspondiente al valor del producto y el despacho de éste a su domicilio, y \$200:000.- por el daño moral experimentado por las molestias, sufrimientos físicos y/o psíquicos, y tiempo perdido en buscar una solución a la situación relatada sin obtener resultado alguno, sumas que pide sean pagadas con intereses y reajustes calculados en la forma que indica, con costas.

2.- Que, a fojas quince, comparece doña GISSELA TAMARA ARANCIBIA ALVAREZ, ya individualizada, quien ratifica su presentación de fojas 8 y siguientes detalladamente, señalando

los hechos ocurridos y los problemas sufridos con la máquina lavadora que adquirió a la denunciada, la que llevó al servicio técnico en tres oportunidades sin que nunca la arreglaran definitivamente, presentando siempre las mismas fallas, y sin que el proveedor denunciado le diera una solución de acuerdo a sus peticiones y derechos.

3.- Que, a fojas diecisiete, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Gissela Tamara Arancibia Alvarez, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil, ya individualizados en autos. La parte denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda civil de autos, solicitando sean éstas acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas. El tribunal tiene por evacuado el traslado conferido en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía de la denunciada y demandada civil. Recibida la causa a prueba, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en autos de fojas 1 a 7, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña un CD que contiene imágenes del agua que se filtra de la lavadora y el ruido que emite cuando está funcionando, con citación de la contraria.

4.- Que, a fojas veinte y veintiuno, comparece doña Marcela Cristina Larca Peña, abogado, en representación de la denunciada y demandada civil "COMERCIALIZADORA S.A.", solicitando se tenga presente lo que expone respecto a los hechos de esta causa.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con el mérito de la denuncia infraccional, de fojas 8 y siguientes, documentos acompañados a los autos de fojas 1 a 7, no objetados, y comparendo de prueba, de fojas 17, se encuentra acreditado en el proceso que con fecha 24 de junio de 2012 la consumidora, doña Gissela Tamara Arancibia Alvarez, adquirió en la empresa "Comercializadora S.A." una lavadora automática marca Mademsa, en el precio de \$158.981.-, incluido el despacho a domicilio del artefacto, valores pagados al contado, y la que a poco más de tres meses de uso empezó a mostrar fallas en su funcionamiento consistentes en golpeteo del tambor como filtraciones de agua, por lo que recurrió al servicio técnico en dos oportunidades pero la máquina seguía presentando los mismos problemas, y al concurrir a la tienda denunciada para que le cambiaran el producto no obtuvo una respuesta positiva, concurriendo al SERNAC donde le informaron que luego de un tercer llamado al servicio técnico tenían que devolverle el dinero o cambiarle el producto, por lo que con fecha 30 de noviembre de 2012 llevó la lavadora por tercera vez al servicio técnico para su arreglo, durando éste apenas dos días, empezando nuevamente el artefacto con el ruido de golpeteo del tambor y filtraciones de agua, luego de lo cual se dirigió a la tienda denunciada para que le dieran una solución definitiva de acuerdo a la ley, limitándose éstos a indicarle que hiciera

la denuncia en el SERNAC, hechos que considera constituyen infracción a los artículos 12, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía de la parte denunciada.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en esta causa, todos ellos apreciados de acuerdo a la regla de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos materia de la denuncia de autos constituyen infracciones a lo dispuesto en los artículos 12, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en el artículo 24 del referido cuerpo legal, el primero de los cuales establece 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 del servicio", situación que sin ninguna duda se produjo en este caso al no haberse solucionado por el servicio técnico ofrecido y contratado las fallas presentadas por el producto, ni dándole la opción de obtener la devolución del precio pagado por ella o el cambio del artefacto por otro nuevo, con lo que la denunciada no dio cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades referidas al celebrar la compra del producto. Del mismo modo, estos hechos tipifican una infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la citada ley que expresa 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 del respectivo bien o servicio", pues resulta incuestionable que la actuación de los dependientes de la denunciada que vendieron la lavadora y que debían preocuparse de solucionar el problema de la cliente ante el mal funcionamiento de un artefacto nuevo, procurando que el servicio técnico actuare diligentemente es, a lo menos, negligente pues hasta la fecha actual no han dado solución adecuada al reclamo de la actora, hechos que causaron un menoscabo evidente a la cliente que no ha podido hacer uso del bien adquirido en buen estado de funcionamiento, ni su cambio por otro nuevo, ni menos la devolución del dinero pagado por éste, a pesar del tiempo transcurrido entre la fecha de la compra y la presentación de esta denuncia ante el tribunal.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracciones a lo dispuesto en los artículos 12, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que en mérito a la denuncia de fojas ocho y siguientes y pruebas rendidas, condenará al proveedor "COMERCIALIZADORA S.A.", representado judicialmente por la abogada doña MARCELA CRISTINA LORCA PEÑA, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

QuintoQue, en el primer otrosí del escrito de fojas 8 y siguientes, doña GISSELA TAMARA ARANCIBIAALVAREZ, ya individualizada, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "COMERCIALIZAD ORA S.A.", representado por don VICENTECECHI, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación se le condene en definitiva al pago de las sumas de \$158.981.- por daño material, y \$200.000.- por daño moral, las que deberán pagarse con reajustes e intereses, 'con costa~.

SextoQue, el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido de la acción civil en rebeldía de la demandada.

Séptimo:Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerando s que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones materia de la denuncia de autos cometidas por el proveedor "COMERCIALIZAD ORA S.A.", y/o sus dependientes, el tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en esta causa respecto a lo demandado como daño material por la suma de \$158.981.-, que corresponde al valor de la lavadora adquirida y al pago del despacho del artefacto al domicilio de la actora, como igualmente a lo demandado por daño moral, el que el tribunal fijará prudencialmente en la suma de \$200.000.-, atendido el perjuicio o aflicción experimentados por la actora al haber pagado al contado la suma antes indicada por una lavadora automática marca Mademsa, la que nunca funcionó ~decuadamente, y por las molestias y tiempo perdido en realizar gestiones para buscar una solución a esta situación sin lograrlo, además de la atención descortés e indiferente de la denunciada y/o sus dependientes que durante más de seis meses no pudieron o quisieron cumplir con los términos, condiciones o modalidades del contrato de compra celebrado con la actora. Que, las sumas precedentemente determinadas, reajustadas en la misma variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y aquella en que esta sentencia quede ejecutoriada, devengarán intereses corrientes que se calcularán a contar de la fecha en que esta .sentencia quede ejecutoriada y hasta la fecha de su entero y efectivo pago.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1o, 2º, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º,3º,11,14,16 17, 18,22,23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3º letras d), 12, 20, 21, 23, 24, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se ACOGE la denuncia infraccional interpuesta a fojas 8 y siguientes por doña GISSELA TAMARA ARANCIBIA ALVAREZ, y se CONDENA al proveedor "COMERCIALIZAD ORA S.A.", representado judicialmente por la abogado doña MARCELA CRISTINA LORCA PEÑA, ya individualizados, al pago de una MULTA de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos materia de la

denuncia de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12,20,21 y 23 de la Ley W 19.496.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 8 y siguientes, por doña GISSELA TAMARA ARANCIBIA ALVAREZ, ya individualizada, y se CONDENAN al proveedor "COMERCIALIZADORA S.A.", representado judicialmente por la abogada doña MARCELA CRISTINA LORCA PEÑA, también individualizados, a pagar a la parte demandante la suma de \$158.981.- por daño material, y \$200.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional de la demandada y/o sus dependientes, sumas que se reajustarán en el mismo porcentaje de variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y aquella en que esta sentencia quede ejecutoriada.

4.- Que, se acoge la petición formulada por la demandante en el sentido que las sumas antes determinadas, debidamente reajustadas, devengarán intereses corrientes los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte perdedora por haberse totalmente vencida.

6.- Que se cumpla, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 872/2013



Dictada por don RAFAEL GARBINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPZ, Secretaria Subrogante.

