

Antofagasta, diecisiete de agosto de dos mil doc



VISTOS:

1.- Que, a fojas uno y siguientes, comparece doña MARTA MARTINEZ VERGARA, chilena, casada, labores de casa, domiciliada en calle Oficina Ausonia N° 212, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "YANCINI SERVICES LIMITADA", representado legalmente por don LUIS MANUEL PEREZ yANCE, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Matta N° 2898-B, de esta ciudad, por infringir los artículos 12,20 letra c) y 21 de la Ley N° 19.496. Expresa que el día 22 de noviembre de 2011 compró en el establecimiento de la denunciada una caja registradora, una balanza electrónica y un mesón refrigerador en el precio total de \$747.980.- IVA incluido, de los cuales el mesón refrigerador por el que canceló la suma de \$498.000.- IVA incluido, en el mes de enero de 2012 presentó una serie de desperfectos en su estructura y jamás pudo funcionar adecuadamente, ya que no congelaba suficientemente y el hielo que debía producir se derretía mojando los alimentos y mercaderías que se colocaban en el interior, dejando de funcionar finalmente. Agrega que a raíz de esta situación, se contactó con el denunciado quien envió un técnico a su domicilio, dejando el artefacto en las mismas condiciones, con las mismas fallas y desperfectos, por lo que para confirmar si el equipo se encontraba en óptimas condiciones lo llevó al servicio técnico "DELTA", el cual detectó que el sistema eléctrico se encontraba suelto, por lo que había que realizar las conexiones respectivas, lo que no ha sucedido manteniéndose el equipo en un estado defectuoso hasta la fecha. Expresa que los hechos descritos configuran una infracción a lo señalado en los artículos 12,20 letra c), y 21 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas señaladas 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 perjuicios en contra del proveedor "YANCINI SERVICES LIMITADA", representado legalmente por don LUIS MANUEL PEREZ yANCE, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado la suma de \$498.000.- por daño material, y \$700.000.-, por daño moral, con más reajustes e intereses, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas treinta y cuatro y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, doña Marta Martínez Vergara, asistida por su apoderada, habilitada de derecho doña Roxana Bórquez Castro, y del representante de la parte denunciada y demandada civil, don Luis Manuel Pérez Yance, ya individualizados en autos. La parte denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda civil interpuestas en autos, solicitando que éstas sean acogidas en todas sus partes, con costas. El representante de la parte denunciada y demandada civil contesta la denuncia y demanda civil en los términos que constan en el acta de comparendo, señalando que el 16 de noviembre de 2011 se realizó un contrato de compraventa con la actora por una vitrina refrigerada, una caja registradora y una balanza digital, los dos

primeros artefactos con una garantía de seis meses, y el último de tres meses, por un precio total de \$747.890.- de los que la compradora abonó en esa fecha \$498.890.-, y el saldo de \$249.000.- se pagaría a la llegada de la vitrina refrigerada, la que fue entregada el 23 de noviembre según consta en la hoja de control de servicio entregado N° 00227. Expresa que a principios del mes de diciembre de 2011 recibió un llamado telefónico de la denunciante indicando que la vitrina refrigerada no encendía, y el 13 del mismo mes concurrió al domicilio de aquella un técnico que les presta servicios, el que detectó que los dispositivos de partida estaban fuera de lugar, como consta en el informe de reparación por él evacuado, siendo ésta arreglada y quedando en óptimo estado de funcionamiento. Señala que, con fecha 21 de diciembre, se realizó una nueva visita al domicilio de la clienta, previa llamada telefónica de ésta, ocasión en que se le cambiaron los dispositivos de partida ya que la vitrina producía cortes de energía y se desconectaba de la energía eléctrica, desperfectos que podrían haber tenido su origen en las continuas bajas o subidas de voltaje, quedando el artefacto funcionando sin problemas, y los costos de las reparaciones siempre fueron de cargo del proveedor. Agrega que, en el mes de abril de 2012, la clienta vuelve a llamar porque la vitrina estaba goteando por lo que nuevamente va el técnico a su domicilio para ver el revestimiento de la máquina, no pudiendo realizar el servicio por la negativa de la cliente a que se le preste el servicio de la garantía, oportunidad en que solicitó la devolución del dinero o el cambio de la máquina, a lo que se negaron pues atendido el tiempo transcurrido ellos consideraron que sólo estaban obligados a prestarle el servicio técnico que contempla la garantía. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante civil acompaña, con citación, los documentos signados con los N° 1 Y 2 en el acta de comparendo, y solicita la absolución de posiciones de don Luis Manuel Pérez Yance, por lo que encontrándose éste presente en la sala de audiencias del tribunal, se realiza la diligencia de inmediato levantándose acta de lo obrado en ella. Finalmente, esta parte hace comparecer a estrados a las testigos doña MARLENE RUBY JARAMILLO MARTINEZ, chilena, soltera, comerciante, cédula de identidad N° 14.318.499-4, domiciliada en calle Los Limoneros N° 394, y doña PAULINA FLORES PADILLA, boliviana, soltera, comerciante, pasaporte N° 7.186.332, domiciliada en calle Oficina Ausonia N° 212, ambas de Antofagasta, quienes sin tacha, legalmente examinadas y que dan razón de sus dichos, están contestes en que la máquina conservadora que instaló en el negocio la denunciante botaba mucho agua y había que estarla secando, por lo que mojaba los productos los que en muchas oportunidades se echaron a perder, y ella tuvo que comprar otra congeladora para realizar su actividad comercial normal. La parte denunciada y demandada civil acompaña los documentos signados con los N° 1 a 10 en el acta del comparendo, y hace comparecer a estrados a la testigo doña MARCELA VILNA PIANTINI GUERRERO, chilena, casada, secretaria, cédula de identidad N° 10.186.820-6, domiciliada en calle Buenos Aires N° 353, casa 10, quien sin tacha, legalmente examinada y que da razón de sus dichos, declara que es socia de la empresa denunciada y por ello puede señalar que la empresa siempre ha tenido la intención de solucionar de inmediato los problemas ocurridos, y prestar el mejor servicio posible a la cliente, teniendo presente que la obligación de ellos es otorgar la garantía convenida, y en el caso que corresponda la devolución del dinero.

Expresa que en el presente caso, estando vigente la garantía, estimaron que ésta debía hacerse efectiva y no la devolución del precio pues no correspondía por lo ya señalado, haciendo presente que el técnico de la empresa informó en cada oportunidad en que prestó sus servicios que los problemas de la vitrina habían sido solucionados, y en el mes de abril cuando volvió a visitar a la denunciante para revisar la máquina, ésta se opuso a que trabajara en solucionar los desperfectos que tenía pues quería la devolución del precio pagado.

3.- Que, a fojas cuarenta y uno y siguiente, la parte denunciada y demandada civil presenta escrito formulando una objeción al informe técnico acompañado por la contraria, por las razones que expresa, y realiza observaciones a la prueba rendida.

4.- Que, a fojas cuarenta y cuatro y siguiente, la parte denunciante y demandante civil evacua el traslado de la objeción de documento deducida por la contraria, y contesta las observaciones hechas a la prueba.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### En cuanto a la objeción de documentos:

Primero: Que, a fojas cuarenta y uno y siguiente, la parte denunciada y demandada civil objetó el documento acompañado por la contraria y que rola a fojas 17 de autos, por ser un documento privado no ratificado en el juicio por quien lo otorgó, cuya autenticidad no le consta siendo una prueba no idónea en esta causa.

Segundo: Que, la parte denunciante y demandante civil al evacuar el traslado conferido de la objeción de documento deducida por la contraria, solicita el rechazo de la misma en mérito a los argumentos de hecho y de derecho que expresa.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por el incidentista, el tribunal acogerá la objeción deducida respecto del documento de fojas 17, consistente en un informe técnico emitido por don Roberto Laimon Lau Aliaga, propietario de un servicio técnico electrónico, ya que se trata de un documento privado cuya autenticidad e integridad no se encuentra acreditada en el proceso, el que no ha sido reconocido en juicio por quien lo habría otorgado, sin perjuicio del valor probatorio que en definitiva el tribunal pueda otorgarle al apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

##### En cuanto a lo infraccional:

Cuarto: Que, a fojas uno y siguientes de autos, doña MARTA MARTINEZ VERGARA, ya individualizada, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor "YANCINI SERVICES LIMITADA", representado legalmente por don LUIS MANUEL PEREZ YANCE, ya individualizados, fundada en que con fecha 22 de noviembre de 2011 compró un mesón refrigerador en la suma total de \$498.000.-, el que en el mes de enero de 2012 empezó a mostrar

desperfectos en su estructura, y jamás pudo funcionar adecuadamente sufriendo las fallas que indica y que le causaban problemas con las mercaderías que se colocaban en su interior, sin que el técnico que visitó su domicilio lograra arreglar los desperfectos, y para confirmar las condiciones del equipo lo llevó al servicio técnico "DELTA", quienes detectaron el problema que la máquina tenía y cuya reparación aún no se ha efectuado por lo que el equipo se mantiene en estado defectuoso hasta la fecha, hechos que constituyen infracción a lo dispuesto en los artículos 12,20 letra c), y 21 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, la parte denunciada en el comparendo de prueba evacuó el traslado conferido detallando las fechas en que ocurrieron diversos hechos propios de la relación entre la denunciante y la denunciada, señalando que en dos oportunidades el técnico que la empresa contrata para cumplir con las garantías que otorga visitó el domicilio de la actora, solucionando los problemas que el artefacto presentaba, y que en el mes de abril concurrió por última vez ante el requerimiento de la actora, pero ésta solicitó la devolución del precio pagado negándose a que prestara sus servicios en cumplimiento de la garantía, la que aún se encontraba vigente por lo que no podían acceder a su petición antes indicada.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en el proceso no se ha acreditado judicialmente, por la actora, que el proveedor denunciado "YANCINI SERVICES LIMITADA" haya incurrido en hechos que sean constitutivos de infracción a los artículos 12, 20 letra c), y 21 de la Ley N° 19.496 indicados en la denuncia, puesto que tal como lo expresa el denunciado en sus descargos y está acreditado documentalmente con las pruebas acompañadas de fojas 20 a 31, no objetadas, éste dio cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales convenidas con la actora, especialmente el otorgar la garantía del equipo a su costo cuando éste sufriera algún desperfecto durante el plazo de seis meses desde su adquisición, y fue la actora quien se negó a que se le reparara la falla que según ella tenía el equipo recurriendo a un tercero que le prestó el servicio técnico y que, con fecha 20 de abril de 2012, certificó que la vitrina en cuestión había sido reparada de la manera que indica, la que quedó funcionando en forma normal, servicio por el cual cobró la suma de \$10.000.-, con lo que esta parte desvirtúa con la prueba por ella acompañada su afirmación contenida en la denuncia de autos que a la fecha de presentación de ésta el equipo se mantenía en estado defectuoso, lo que la habría obligado a comprar otra máquina congeladora según manifestaron sus testigos, lo que tampoco se ha acreditado documentalmente. En cuanto a la presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 20 letra c), ella tampoco está suficientemente probada en autos por las mismas razones antes reseñadas, sin perjuicio que esta disposición debe complementarse con la de la letra e) del mismo artículo, así como con las normas contenidas en el artículo 21 de la Ley N° 19.496, puesto que cuando un bien está amparado por una garantía, sea legal o convencional, el consumidor debe necesariamente hacerla efectiva dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente y agotar las posibilidades que ésta ofrece, y sólo tendrá el derecho de opción establecido en el inciso primero del artículo 20 antes referido, cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso a que se refiere la letra c), cosa que en este caso no ha ocurrido ya que, como se ha dicho, con el propio documento acompañado

a fojas 17 de autos, la actora ha probado que al 20 de abril de 2012 la vitrina congeladora se encontraba funcionando normalmente.

Cuarto: Que, en mérito a lo precedentemente razonado, y no habiendo la denunciante probado judicialmente que la denunciada ha incurrido en hechos que constituirían los fundamentos de la denuncia infraccional interpuesta en autos, y que tipificarían las contravenciones a la Ley N° 19.496 alegadas por ésta, el tribunal rechazará en definitiva la denuncia interpuesta a fojas uno y siguientes de esta causa, en mérito a lo anteriormente expresado.

Quinto: Que, atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a la denuncia infraccional deducida en autos por la actora, y considerando que la responsabilidad civil es una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las que debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas dos y siguientes de autos por doña Marta Martínez Vergara, ya individualizada, en contra del proveedor "Yancini Services Limitada", representado por don Luis Manuel Pérez Yance, atendido lo precedentemente expuesto por carecer de causa.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 12, 20 letra c), 21, 24, 50 A, 50 E y siguientes de la Ley N° 19.496, artículo 340 inciso primero del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

#### SE DECLARA:

- 1.- Que, se ACOGE la objeción de documento deducida a fojas 44 por la parte denunciada y demandada civil.
- 2.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 1 y siguientes, por doña MARTA MARTINEZ VERGARA, ya individualizada, en contra del proveedor "YANCINI SERVICES LIMITADA", representado legalmente por don LUIS MANUEL PEREZ YANCE, también individualizados, en mérito a lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.
- 3.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes, por doña MARTA MARTINEZ VERGARA, ya individualizada, en contra del proveedor "YANCINI SERVICES LIMITADA", representado legalmente por don LUIS MANUEL PEREZ YANCE, también individualizados, por carecer de causa atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencional. ^
- 4.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por haber tenido motivos plausibles para litigar.

~.496Dése cumplimiento, en su oyo un., ~-o- :e s; ~-g., 7718 b.s de la Ley N°

Anótese, notifíquese y chives (i; i' "Y' ,, • ~ ~ ~ 7 ~ ~ .:

Rol N° 4.764/2012

lf: ~: - , , j ~ ~ = ~ ~ j ~ ~ \ " . 1 . . . . .

Dictada por don RAFAEL GARBAR ~. ~IFUENTEi'J~ez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTR6zA ~ ~ ; . secretario Titular.

En Antofagasta, a veintiocho de enero de dos mil trece,  
a la hora señalada, se lleva a efecto la audiencia de conciliación, con la asistencia del abogado de la parte demandante, don Javier Mandaleris Jara y de la abogada de la parte demandada doña Paulina Piantini Munizaga.

Llamadas las partes a conciliación, y a objeto de poner término al presente juicio, ésta se produce en los siguientes términos:

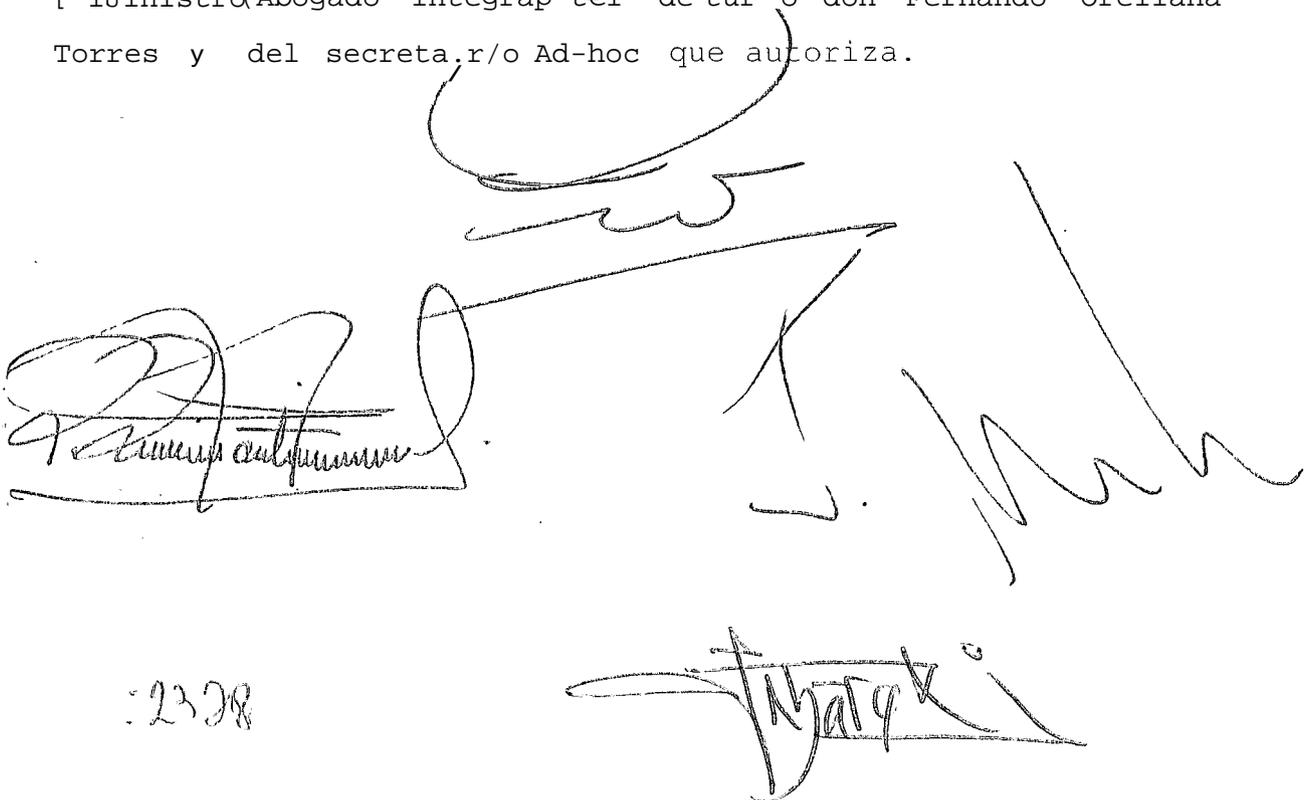
1°.- Las partes en el juicio y a objeto de poner término a éste han arribado a un acuerdo que consiste en el pago de una cantidad de dinero única de \$200.000 (doscientos mil pesos) que se pagará por el demandado de autos, el día martes 5 de marzo de 2013 del presente año, mediante depósito en la cuenta corriente del Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.

2°.- Por su parte el demandante se compromete a hacer devolución del mesón refrigerado 1,5 mts. objeto material del juicio. La devolución se hará a partir del día 5 de marzo del presente año. La parte demandada se hará cargo del retiro del bien a su costo.

3°.- Las partes se otorgan el más completo y total finiquito de las obligaciones derivadas de esta causa, sin perjuicio de las obligaciones derivadas de la presente conciliación:

4°.- Cada parte pagará sus costas.

Se pone término a la diligencia, levantándose la presente acta que firman los comparecientes junto con el Ministro (Abogado Integrante) de turno don Fernando Orellana Torres y del secretario/o Ad-hoc que autoriza.



2328

flt//Antofagasta, a treinta de enero de dos mil trece.-

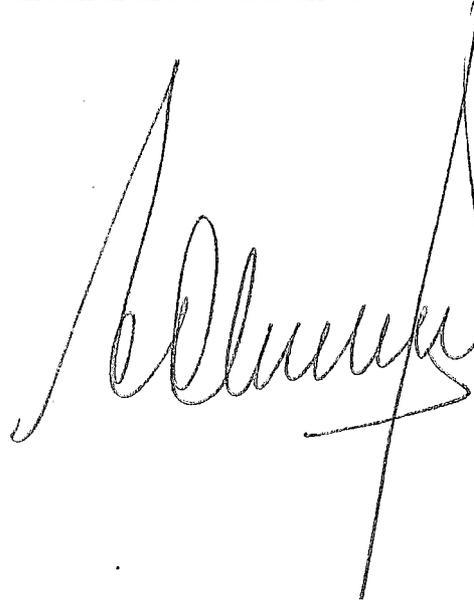
**VISTOS:**

Atendido el mérito del acuerdo logrado en el acta que antecede, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 267 del Código de Procedimiento Civil, téngase .el avenimiento como sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales.

Regístrese y devuélvanse.

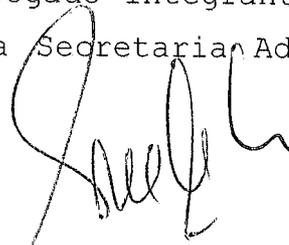
Rol 197-2012.

No firma la Fiscal Judicial señora/Myriam Urbina Perán, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.



REGISTRADO

Pronunciada por la **SEGUNDA SALA** constituida por el Ministro Titular don Enrique Alvarez Giralt, Fiscal Judicial, doña M-riam Urbina Perán y Abogado Integrante, don Fernando Orellana Torres.- Autoriza la Secretaria Ad-hoc, doña Pilar Saavedra Morales.-



F. 2013