

QUILLOTA, ONCE DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE.

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 18 y 19 rolan documentos.
- A fojas 3, 4, 5, 6 y 7 rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.
- A fojas 11 declara FABIOLA DEL PILAR LASTRA CASTILLO.
- A fojas 20, 21, 22, 23, 24 y 25 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, FABIOLA DEL PILAR LASTRA CASTILLO, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del establecimiento comercial CASA XIMENA, representada para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por DORA FERNANDEZ ARAOS, ambos domiciliados en O'Higgins N° 161, Quillota, por los siguientes hechos: Que, compró en el establecimiento comercial querellado, una lavadora marca Electrolux, por la suma de \$185.990.- en 3 cuotas precio contado, con una garantía de un año. Antes de la expiración de la garantía, la lavadora comenzó a emitir ruidos y mal ejecutaba todos los programas de lavado. Es el caso que efectuó un reclamo en el local, y le fue enviado un técnico a su domicilio, quien efectuó una reparación menor, la cual no tuvo éxito, por lo que decidió presentar un reclamo ante SERNAC, sin recibir respuesta favorable por parte de la empresa. Deja constancia que la lavadora se encuentra inutilizada y Casa Ximena no le respondió por la garantía. La empresa querellada, con su actuar, infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita, conforme a lo dispuesto en dicho cuerpo legal, que se condene a la querellada al pago de la multa máxima legal.-

**SEGUNDO:** Que, FABIOLA DEL PILAR LASTRA CASTILLO, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del establecimiento comercial CASA XIMENA, representada para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por DORA FERNANDEZ ARAOS, ambos domiciliados en O'Higgins N° 161, Quillota, por los hechos expresados al interponer la querella infraccional, los cuales se dan por expresamente reproducidos. Dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: DAÑO DIRECTO: representado por los gastos en los que incurrió, así como por lo que ha dejado de percibir: La suma de \$189.990.- que corresponde al valor pagado por el producto. DAÑO MORAL: Demanda la suma de \$300.000.- configurados por las continuas y graves molestias personales derivadas de la infracción. Asimismo, por el tiempo invertido en su solución y la atención indiferente y descortés de la demandada en todas las oportunidades en que se entrevistó con ellos, como asimismo por las dificultades que ha enfrentado para obtener una solución. Funda su presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, solicita se condene a la demandada al pago de la suma de \$489.990.- que comprende tanto daño directo como daño moral, o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.

**TERCERO:** Que, según FABIOLA DEL PILAR LASTRA CASTILLO, labores de casa, domiciliada en calle Principal N° 780, Población Manuela Figueroa, Quillota, Cédula de Identidad N° 12.953.961-5, efectivamente el día 31 de julio de 2016, concurrió al local comercial CASA XIMENA de Quillota y adquirió una lavadora automática marca Electrolux, de 13 kilos de capacidad, pagando por ella la suma total de \$189.980.- Hace presente que pocos días después de la compra, copia conforme con el Original que he tenido a la vista.



Quillota, 1 de 3 de 2017

lavadora comenzó a emitir ruidos extraños al utilizarla, los cuales comenzaron a intensificarse, especialmente, al momento de centrifugar; razón por la cual, concurrió a la tienda para solicitar el cambio del producto. Es el caso que en el local se negaron a cambiarla debido a que, según le indicaron, era necesario llevarla al servicio técnico de la marca para efectos de que la pudieran revisar. Ante esta situación, no le quedó más opción que aceptar lo señalado en la tienda, y ellos mismos enviaron un técnico de la marca a su domicilio, quien procedió a revisar completamente la lavadora, desarmándola y sacando de ella basura y monedas, las cuales desconoce cómo pudieron llegar al lugar donde se encontraban. Es el caso que la lavadora fue probada por el técnico, pero sin utilizar peso, es decir, no puso ropas en su interior, por lo que luego de que éste constatará que la máquina funcionaba bien, se retiró del lugar entregándole el documento respectivo de reparación. Hace presente que la lavadora funcionó correctamente por una semana; sin embargo, nuevamente comenzó a presentar los mismos ruidos, por lo que inmediatamente la apagó y dejó de utilizarla, encontrándose en estos momentos en su domicilio debidamente embalada. Manifiesta que al informar este hecho en la tienda, no le dieron una solución, por lo que decidió recurrir a SERNAC, desde donde intentaron llegar a un acuerdo con Casa Ximena, pero estos no respondieron, por lo que interpuso las acciones ante este Tribunal. Finalmente solicita que la empresa querellada le haga devolución del dinero pagado o bien le cambie la lavadora por una nueva.-

**CUARTO:** Que, el abogado **IGNACIO GASTON CONTRERAS BIANCHI**, en representación de **GUILLERMO AHUMADA S.A.**, contestando la querrela infraccional, solicita su más absoluto rechazo; por ser absolutamente improcedente, en atención a los antecedentes de hecho y derecho: **LOS HECHOS:** Que, el 31 de julio de 2015, la querellante compro en Casa Ximena Quillota, una lavadora marca Electrolux, modelo W125, con su garantía respectiva de un año, por un valor total de \$189.900.-; producto que le fue entregado y recibido conforme con fecha 1 de agosto de 2015. Que, durante el mes de julio de 2016, esto es, casi un año después de adquirir el producto y darle uso habitual al mismo, la actora se acercó a la sucursal de Quillota de su representada e informó el supuesto mal funcionamiento del producto. Respecto a ello, la querellante, en forma previa al inicio del presente juicio, reclamo el hecho ante SERNAC, donde afirmó haber adquirido el producto el en el mes de julio de 2016 y que los problemas habrían comenzado tan solo días después de haberlo comprado. Esto, junto con faltar a la verdad, evidencia una contradicción entre lo sostenido en tal reclamo y lo señalado en la querrela de autos, en la cual, la actora reconoce que la lavadora habría presentado problemas justo antes de expirar la garantía. Que, como es usual ante estas situaciones, su representada, luego de ofrecer las disculpas pertinentes por los eventuales inconvenientes que el producto pudo haberle ocasionado, le ofreció de inmediato a la querellante la posibilidad de coordinar una visita del personal técnico de Termoflux servicios Industriales Limitada, encargados del mantenimiento y reparación técnica del modelo comprado por la querellante, con el objeto de inspeccionar la lavadora. Esta situación se dio de esa manera debido a que a la encargada de la sucursal de Quillota, de su representada, no le constaba en esa oportunidad, el estado en que el producto se encontraba, ni la manera en que el mismo había sido utilizado o manipulado por la querellante luego del despacho a su domicilio, sobre todo si se tiene en cuenta que a esa fecha, la lavadora tenía casi un año de funcionamiento. La jefa de local, le advirtió a la actora que no podía hacer cambio del producto ni anular la compra y hacer devolución del dinero pagado, pues en ese momento aún no contaban con un informe del servicio técnico respectivo que determinara el estado de funcionamiento del producto; de todas formas, con posterioridad, el servicio técnico estableció que en la lavadora comprada por la querellante, se encontró un objeto extraño que debió ser retirado. Que, estando disconforme, la querellante reclamó ante SERNAC, el día 5 de septiembre de 2016, reclamo que fue debidamente contestado el día 12 del mismo mes, argumentando que la situación no ameritaba cambio de producto, puesto que el problema técnico no se encontraba cubierto por la garantía. En efecto, el servicio técnico Termoflux, a través de

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



uno de sus empleados, realizó un chequeo del producto y estableció en el informe de fecha 13 de julio de 2016, que el interior de la lavadora se encontró un objeto extraño a ella, esto es, un objeto que naturalmente no pertenece al producto o no forma parte como pieza de fabricación, y cuya presencia solo puede ser atribuida al descuido o incorrecto uso que la querellante le ha dado al mismo; presumiblemente, se trata de un cuerpo extraño que se desprendió o cayó de una prenda en el proceso de lavado, que fue debidamente retirado por el técnico, dejando operativa y en correcto funcionamiento a la lavadora, según se da cuenta en el referido informe. En razón de ello, el mismo servicio resolvió que el problema no ameritaba el cambio del producto. Que, hace presente que la póliza de garantía del producto es otorgada por su fabricante Electrolux Chile, de manera estandarizada a favor de los compradores. Dicha póliza, junto con señalar las condiciones generales de cobertura, establece expresamente los casos en que la garantía se encuentra excluida. En el caso de autos, es precisamente una de las hipótesis contempladas en el listado de exclusiones la que se presenta, a saber, la de la letra G, que se refiere a "bombas de agua tapadas con objetos extraños como monedas, clavos, alfileres, pinches, clips, tornillos, etc.". Sin perjuicio de lo anterior, el servicio técnico estableció que, luego de retirar el cuerpo extraño, la lavadora quedó en correctas condiciones para el uso al que está destinado, razón por la cual no procede el cambio de ésta. **EL DERECHO:** La querellante ha invocado el artículo 12 de la Ley N° 19.496; sin embargo, en la especie no se encuentra infringida dicha disposición, puesto que su representada ha dado estricto respeto y acatamiento a tales condiciones, tratándose el defecto reclamado de uno cuyo origen es la mala o inadecuada operación del electrodoméstico de que se trata. Por otra parte, invocó el artículo 23 del mismo cuerpo legal, siendo evidente que no existe tal responsabilidad infraccional de su representada, puesto que no ha existido menoscabo alguno en la persona de la querellante, puesto que el producto se encuentra en condiciones para su normal funcionamiento y mucho menos puede establecerse una relación causal entre una supuesta actuación culpable de su representada y un daño inexistente. Hace presente además que, en relación al artículo 20 de la señalada Ley, el cual no ha sido invocado por la actora, el defecto en el funcionamiento del electrodoméstico, deriva directamente de la negligencia de la propia querellante, por lo que no procede indemnización, reparación, restitución ni reposición alguna. La garantía reconocida por el legislador a todo consumidor, se encuentra completamente a salvo en el caso de autos y bajo ninguna circunstancia se ha transgredido por parte de Casa Ximena, lo cual quedó establecido con el informe técnico que señala que el producto se encuentra sin deficiencias técnicas y en aptas condiciones para el uso al que ha sido destinado. De esta manera, es evidente que la querellante ha atribuido a su representada una infracción inexistente, lo que sumado a las contradicciones y falta de precisión de los antecedentes por ella aportados, sólo demuestran su injustificado y antojadizo afán de ser indemnizada por daño que no existen, o que se escapan del actuar de Casa Ximena. Por lo antes expuesto, y lo establecido en los artículos antes mencionados y demás aplicables de la Ley N° 19.496, y artículo 10 y demás aplicables de la Ley N° 18.287; solicita el rechazo de la querrela infraccional, por ser completamente improcedente e infundada; con expresa condena en costas.-

**QUINTO:** Que, el abogado **IGNACIO GASTON CONTRERAS BIANCHI**, en representación de **GUILLERMO AHUMADA S.A.**, contestando la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicita su más absoluto rechazo, con expresa condena en costas, conforme a los antecedentes de hecho y derecho señalados al contestar la querrela infraccional, los que se dan por enteramente reproducidos. Sin perjuicio de lo anterior, argumenta que su representada no tiene responsabilidad alguna en los hechos que motivan la querrela y demanda, pretendiendo la actora, en forma injustificada y arbitraria, pretende obtener el resarcimiento de un hipotético daño que, en el improbable evento de acreditarse, solo ha sufrido por su propia negligencia y en caso alguno por responsabilidad de su representada. Todo el supuesto menoscabo sufrido por la demandante, tiene su origen en el descuido o inapropiado uso que ella le ha dado a la lavadora, lo que se colige del informe del Servicio técnico de Termoflux Servicios Industriales Limitada, que da cuenta que se



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota 1 de 3 de 2016

encontró y retiró del interior del electrodoméstico un objeto extraño al mismo. De esta forma, la demandante intenta, de manera antojadiza y pretenciosa, que se le indemnice un daño que no existe y que de manera alguna puede atribuírsele a su representada. Por lo antes expuesto, y lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley N° 18.287, artículo 309 del Código de Procedimiento Civil y demás normas que resulten pertinentes; solicita que la demanda civil de indemnización de perjuicios sea rechazada en todas sus partes; con expresa condena en costas.

**SEXTO:** Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.

**SEPTIMO:** Que, la querellante y demandante acompañó bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Boleta de ventas y Servicios N° 1916657, de fecha 31 de julio de 2015, donde consta la compra de la lavadora materia de autos, por la suma de \$189.980.-; rolante a fojas 1. 2.- Contrato, Servicio y Recibo, emanado del servicio técnico de la querellada, de fecha 8 de julio de 2016.-

Documentos no objetados.

**OCTAVO:** Que, la parte querellada y demandada acompañó con citación, los siguientes documentos: 1.- Copia simple de Informe Técnico de Termoflux Servicios Industriales Limitada, de fecha 13 de julio de 2016; rolante a fojas 18; 2.- Copia simple de formato general de póliza de garantía de Electrolux; rolante a fojas 19. 3.- Copia autorizada del Mandato Judicial de fecha 13 de abril de 2017, otorgado en la Notaria Publica Gerardo Cortes Gasauí, de la ciudad de Valparaíso.

Documentos no objetados.

**NOVENO:** Que, conforme al artículo 14 de la Ley 18.287, sobre atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que la prueba aportada por la querellante y demandante es insuficiente para dar por establecidos los hechos a que se refiere la querrela y demanda. Por otra parte, de la prueba rendida por la querellada, se distingue el documento denominado Informe Técnico que rola a fojas 18, que señala, como diagnóstico, la existencia de un objeto extraño en el interior de la cuba, lo que no puede ser atribuido a culpabilidad de la querellada, a un año de la adquisición de la lavadora; por lo que no se dan los presupuestos de los artículos 20 y 23 de la Ley 19.496.-

**DECIMO:** Que, de acuerdo a lo señalado en el considerando anterior, no se deberá dar lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por FABIOLA DEL PILAR LASTRA CASTILLO, en el primer otrosí del escrito de fojas 3 y siguientes, en contra de CASA XIMENA.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14 y 17 de la Ley 18.287;

**SE DECLARA:**

1.- Que, no se hace lugar a la Querrela Infracional interpuesta por FABIOLA DEL PILAR LASTRA CASTILLO, en lo principal del escrito de fojas 3 y siguientes de autos, en contra de "CASA XIMENA", representada para estos efectos por DORA FERNANDEZ ARAOS, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 161, Quillota; por no haberse acreditado infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496; sin costas, por haber tenido motivo plausible para accionar.-

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



Entrocho 28

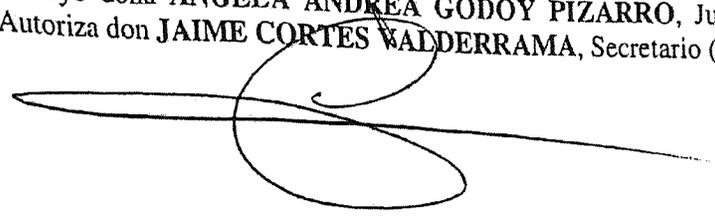
2.- Que, no se hace a la Demanda Civil de Indemnización de perjuicios deducida por **FABIOLA DEL PILAR LASTRA CASTILLO**, en el primer otrosí del escrito de fojas 3 y siguientes de autos, en contra de "**CASA XIMENA**", representada para estos efectos por **DORA FERNANDEZ ARAOS**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 161, Quillota; por improcedente; sin costas por haber tenido motivo plausible para demandar.-

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 5193/16.



Proveyó doña **ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO**, Juez de Policía Local (S). Autoriza don **JAIME CORTES WALDERRAMA**, Secretario (S).



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2016

