

Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

Foja cincuenta y cinco, (55)

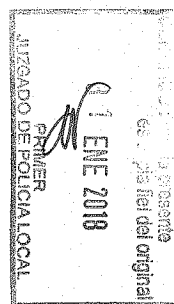
Rol N°1694.17/CR

Curicó, once de Diciembre del año dos mil diecisiete.

VISTOS.

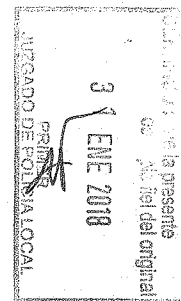
A fojas cinco y siguientes, don Luis César Guzmán Gómez, C.I.N°13.598.974-6, de ocupación independiente, domiciliado en Valles de Casa Blanca Pasaje 10 #1851, Molina, deduce denuncia infraccional en contra de Comercial Pacífico, representada por Mario Marcelo Lazo Landeros, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en Camilo Henríquez N°185, Curicó, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N°19.496, específicamente su artículo 3 letra e), 20 letra c) y d), 21 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y derecho que expone: En cuanto a los hechos, expresa que al realizar la primera compra, una vez que llegó a su casa se dio cuenta que el artefacto power inverter se calentaba en cosa de segundos debido a que el ventilador del producto no funcionaba. Indica que luego de esto concurrió a dicho local contando lo sucedido en donde ellos le dijeron que debían enviarlo donde un técnico muy cercano que tenían y para eso debía esperar un día. Precisa que efectivamente el ventilador del producto estaba en mal estado entonces debido a eso le cambiaron el artefacto. Luego que lo instaló nuevamente y al transcurso de haber funcionado más o menos una hora aprox. (sic), manifiesta que dejó de funcionar medio camino. Por eso se dirigió al local contando lo sucedido otra vez y la respuesta fue que deberían mandarlo a servicio y que debía esperar aproximadamente un mes. Les explicó que realmente necesitaba que le hicieran efectivo el recambio para poder ejercer su trabajo de publicidad para un evento que estaba haciendo en ese momento. La única opción que le dieron era que debía comprar otro producto. Agrega que entonces tuvo que comprarlo de nuevo, pero sin embargo, falló por tercera vez y nuevamente se acercó al local a dar la misma explicación y le dijeron que ellos no podían hacer nada, porque ya era mucho y lo corrieron del local insinuando que era un fresco. En cuanto al derecho, menciona el artículo 3°, de la Ley 19.496, el artículo 12 y el 23. Acota que la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23, y demás normas pertinentes del mismo cuerpo normativo, puesto que no se han respetado las condiciones de operabilidad de la garantía de los productos, toda vez que la tienda le ha manifestado que no está dispuesta a cambiarlo, en circunstancias que ha presentado fallas atribuibles exclusivamente a su calidad y fabricación. Interpone denuncia infraccional, en contra de Comercial Pacífico, y su representante, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva se condene al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En el primer otrosí de la misma presentación, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Pacífico, fundada en los hechos señalados en lo principal de su presentación. Explica que los hechos referidos constituyen infracción a la Ley 19.496, lo que le ha causado considerable perjuicio, toda vez que fue complicado para él, pues en ese momento estaba organizando un evento tropical ranchero y nunca pudo hacer la publicidad como corresponde. Agrega que tuvo que asistir en reiteradas ocasiones al local donde nunca le dieron solución. Dice que atendido a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada ley, le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los mismos que avalúa en las siguientes cantidades: Daño patrimonial: \$90.000; Daño moral \$300.000, o lo que se determine en justicia y equidad, por las molestias ocasionadas y el disgusto provocado por la infracción del demandado, Así las cosas, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Pacífico, ya individualizada, por la cantidad de \$390.000, intereses y reajustes, solicitando se acoja en todas sus partes, con expresa condenación en costas. En un otrosí acompaña en parte de prueba, y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: Adjunta cartola de cliente Tricot en donde aparecen las 2 compras realizadas y respuesta del proveedor "Comercial Pacífico", que emitió a Sernac; Estado de cuenta Tricot.

A fojas dieciséis y siguientes, rola presentación de la parte denunciante y demandante civil, dando cumplimiento a lo ordenado a foja 11, y rectificando la denuncia y demanda de foja 5 y siguientes, señala lo siguiente: Luis César Guzmán Gómez, C.I.N° 13.598.974-6, de ocupación independiente, domiciliado en Valles de Casa Blanca Pasaje 10 #1851, Molina, deduce denuncia infraccional en contra de Mario Marcelo Lazo Landeros, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en Camilo Henríquez N°185, Curicó, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

Consumidores N°19.496, específicamente su artículo 3 letra e), 20 letra c), 21 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y derecho que expone: En cuanto a los hechos, el actor expresa que al realizar la primera compra el día 22/10/2016, una vez que llegó a su casa se dio cuenta que el artefacto power invertir se calentaba en cosa de segundos debido a que el ventilador del producto no funcionaba. Indica que luego de esto concurrió a dicho local contando lo sucedido en donde ellos le dijeron que debían enviarlo donde un técnico muy cercano que tenían y para eso debía esperar un día. Precisa que efectivamente el ventilador del producto estaba en mal estado, entonces debido a eso le cambiaron el artefacto. Luego que lo instaló nuevamente y al transcurso de haber funcionado más o menos una hora aproximadamente, manifiesta que dejó de funcionar sorpresivamente dejando su trabajo a medio camino. Por eso se dirigió al local contando lo sucedido otra vez, por lo tanto su respuesta fue que deberían mandarlo a servicio y que debía esperar aproximadamente un mes. Les explicó que realmente necesitaba que le hicieran efectivo el recambio para poder ejercer su trabajo de publicidad para un evento que estaba haciendo en ese momento. La única opción que le dieron era que debía comprar otro producto; establece que entonces no le quedó de otra que comprar de nuevo el producto el día 31/12/2016. Luego de eso por tercera vez que falló el producto y nuevamente se acercó al local a dar la misma explicación y ahí fue donde le dijeron que ellos no podían hacer nada, porque ya era mucho y lo corrieron del local insinuando que era un fresco. En cuanto al derecho, indica que el artículo 3°, de la Ley 19.496 establece: "Son derechos y deberes básicos de los consumidores, letra e) "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y fortuna 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 franquea." El artículo 20 de la Ley 19.496 dispone: "En los casos que a continuación se señalan, 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: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; Así también, el artículo 21 de la Ley señala 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." Finalmente, el artículo 23 del mismo cuerpo legal, dispone lo siguiente: "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 la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos 3 letra e), 20 letra c) y d), 21 y 23, y demás normas pertinentes del mismo cuerpo normativo recientemente señalado, puesto que, no se han respetado las condiciones de operabilidad de la garantía de los productos, toda vez que la tienda le ha manifestado que no está dispuesta a cambiar el producto, en circunstancias de que el producto ha presentado fallas atribuibles exclusivamente a su calidad y fabricación. Por lo que, en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, interpone denuncia infraccional, en contra de Mario Landeros Lazo, ya individualizado, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva se condene al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. Al primer otrosí, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Mario Marcelo Lazo Landeros, ambos domiciliados en Camilo Henríquez N°185, Curicó, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, fundada en los antecedentes de hecho y el derecho que expone: En cuanto a los hechos fundantes de la presente demanda, da por expresa e íntegramente reproducidos lo señalado en lo principal de esta presentación. Dispone que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley 19.496, lo que le ha causado considerable perjuicio, toda vez que (señale los perjuicios) (sic) fue complicado para el actor pues en ese momento estaba organizando un evento tropical ranchero y nunca pudo hacer la publicidad como corresponde. Aparte, agrega que tuvo que asistir en reiteradas ocasiones al local donde no le dieron solución alguna. De esta forma y atendido a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada ley, le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los

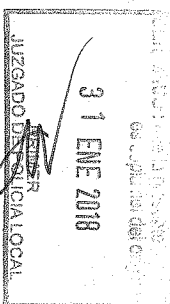


cuarenta y siete, 57

*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

mismos que avalúa en las siguientes cantidades: Daño patrimonial: \$90.000; Daño moral \$300.000, o lo que se determine en justicia y equidad, por las molestias ocasionadas y el disgusto provocado por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al tribunal a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendo, etc., lo que constituyen trámites y molestias que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demanda. En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la cantidad de \$390.000. Con respecto al derecho, precisa que las normas infringidas que fundamentan esta demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de esta presentación, las que da por expresamente reproducidas. Por lo que en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Mario Lazo Landeros, ya individualizada, por la cantidad de \$390.000, o la suma que se determine en justicia y equidad, solicitando se acoja en todas sus partes, con expresa condenación en costas. En el segundo otrosí: Acompaña en parte de prueba, y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: Adjunta cartola de cliente Tricot en donde aparecen las 2 compras realizadas y respuesta que emitió a Sernac; Estado de cuenta 2. En el tercer otrosí: Expresa que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 C de la Ley N° 19.496, comparece personalmente en la presente causa.

A fojas cuarenta y tres y siguientes, rola acta de comparendo, con la comparencia de la parte denunciante y demandante civil don Luis Cesar Guzmán Gómez, y de la parte denunciada y demandada don Mario Marcelo Lazo Landeros, quien en este acto otorga patrocinio y poder a la abogada doña Pilar Cárdenas Ángulo. La parte denunciada y demandada civil, presenta minuta escrita de contestación la que solicita se tenga como parte integrante de este comparendo la que se encuentra alojada desde foja cuarenta y tres a foja cuarenta y seis. En ella se expresa que solicita su total rechazo por no ser efectivos los hechos en que se funda y en base a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho: Indica que tal como se expresa en la querella infraccional, el actor, el 22 de abril del año 2016, compró a su representado un producto denominado Power Inverter, al cual en cosa de segundos se le habría recalentado. Que su representado le habría cambiado el producto por uno nuevo a pesar de que deberían igualmente enviarlo al Servicio Técnico. El nuevo equipo, "al transcurso de haber funcionado más o menos una hora aproximadamente, dejó de funcionar sorpresivamente". Que en esta oportunidad, su representado le habría manifestado que previo a cualquier acción debían enviarlo al servicio técnico para que determinaran el origen de la falla del equipo. Ante esto, habría comprado un nuevo equipo, lo que habría sucedido el día 31 del 12 del año 2016, el cual habría fallado, en este caso no se determinó por el denunciante el origen de la falla, ni mayores antecedentes respecto al uso que le daba al producirse el fallo. Ante tal circunstancia, su representado le habría señalado que ya no podían hacer nada. Manifiesta que su representada, en la primera oportunidad, ante la falla del equipo, le entregó uno nuevo, sin perjuicio de ello, envió la unidad al servicio técnico. Ante la falla de la segunda unidad, su representado también envió al equipo al servicio técnico. El cliente en tal ocasión compra un nuevo artefacto, que también de acuerdo a sus dichos le habría fallado. Añade que ante la ocurrencia de tales hechos, el proveedor tuvo la justificada sospecha de que el equipo no era el deficiente, sino que habría un problema sostenido en el uso del mismo de parte del denunciante. Dice que los equipos en cuestión vienen con sus instrucciones o manual de uso, los que de acuerdo al mismo folleto deben ser revisados y leídos antes hacer funcionar el artefacto, lo que de seguro no fue cumplido por el usuario, toda vez que es imposible que un producto que cumple con las normativas vigentes al momento de su importación falle en tantas oportunidades y en forma reiterada. Finalmente expresa que consta del informe técnico que acompaña elaborado por don Miguel Ángel Orellana Terraza, ingeniero electrónico, que la unidad necesita requerimientos mínimos de uso para un correcto funcionamiento. Indica que dentro del punto tres del informe se establece que el diseño del aparato para una potencia nominal es para un funcionamiento esporádico de 1 a 8 horas como máximo, es decir, el uso no puede ser continuo, y durante aproximadamente una hora como expresa el usuario en su propia querella. Finalmente y en el punto N° 7 el informe expresa que al haberse revisado la unidad, se encontraron transistores de potencia en mal estado (reventados) lo que es consecuencia de un consumo elevado o prolongado. Plantea que su representada al haberle entregado conjuntamente con el bien adquirido, los folletos y manuales de uso dio una información veraz y oportuna al cliente sobre el bien adquirido, más el denunciante no cumplió su parte al no haberse informado responsablemente de ellos antes de iniciar su uso, lo que ocasionó en todas las oportunidades una falla de los equipos por no respetar las instrucciones del fabricante, reconocido por el actor. Precisa que su representado, cumplió todas y



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

cada una de las obligaciones que le establece la ley, y no ha infringido disposición alguna establecida en la ley 19.496. Menciona el Artículo 20 de la misma ley. Contesta la querrela infraccional interpuesta en contra de su representada, pidiendo su rechazo con costas. En el primer otrosí contesta la demanda civil y solicita su total rechazo por las mismas razones de hecho y derecho expuestas al contestarse la querrela infraccional que solicita se tengan por reproducidas. Además expresa que la demandante civil, funda su acción en los hechos latamente narrados en la querrela infraccional, y que estos le habrían ocasionado daños por un monto de \$ 90.000, por concepto de daño patrimonial, sin especificar a que corresponde tal daño. Establece que el daño emergente corresponde al valor o precio de un bien o cosa que ha sufrido daño o perjuicio cuando el bien o la propiedad de una persona ha sido dañada o destruida por otra y la indemnización en este caso es igual al precio del bien afectado o destruido, lo que en la especie no concuerda con lo cobrado. Indica que la suma de \$ 300.000 por daño moral, es realizada sin expresar sus fundamentos y porqué merece la reparación de tales daños. Agrega que en los hechos relatados en la querrela, que solicita tener como fundamento de la acción civil, solo expresa que se encontró "muy complicado porque no pudo hacer la publicidad como corresponde" como si tales sentimientos fueren indemnizables. Plantea que sus supuestos perjuicios los trata con tal liviandad, que no se toma el trabajo siquiera de justificarlos, por lo que se concluye su inexistencia. En un otrosí, acompaña los siguientes documentos, bajo apercibimiento del artículo 346 N°3 del C.P.C.: 1.- Informe técnico elaborado por el Ingeniero Miguel Angel Orellana Terraza. 2.- Certificado de comercializadora Hu y Tsai limitada. Se realiza el llamado a conciliación, y propuestas las bases por parte del Tribunal, ésta no se produce. Se recibe la causa a prueba y se fija los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte denunciada y demandada civil, ratifica los documentos acompañados bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada y demandada civil, presentó a los siguientes testigos: José Heriberto Martínez Martínez y Jean Pierre Iván Valenzuela Orellana.

A foja cincuenta y tres, la Sra. Secretaria (S), certifica que no existen diligencias pendientes.

Se trajo los autos para fallo y,

CONSIDERANDO.

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

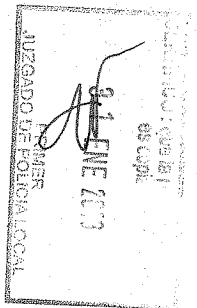
PRIMERO. Esta causa se ha iniciado con la denuncia de fojas 5 y siguientes, rectificadas a fojas 16 y siguientes, interpuesta por don Luis César Guzmán Gómez, en contra de Mario Marcelo Lazo Landeros, todos ya individualizados. Dicha presentación se trató latamente en la parte expositiva de este fallo, por lo que se da por reproducida.

SEGUNDO. Que el denunciado, en la audiencia de comparendo de fojas 125 y siguientes, contesta por escrito. Tal contestación se pormenorizó detalladamente, en el acápite expositivo de esta sentencia, por lo que en esta parte se remite a ella.

TERCERO. Que el denunciante no aporta ningún tipo de probanzas.

CUARTO. Que por otra parte, el denunciado para probar su defensa acompaña como prueba documental, lo siguiente: 1.- Informe técnico de fecha 9 de Julio de 2017, elaborado por el ingeniero Miguel Ángel Orellana Terraza, encargado de revisar los artefactos. 2.- Certificado de la Comercializadora Hu y Tsai Limitada, donde se determina que el producto ha sido controlado por las revisiones de calidad, los cuales cumplen con las normas. Asimismo, presenta a declarar a don José Heriberto Martínez Martínez y a don Jean Pierre Iván Valenzuela Orellana.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, este sentenciador, apreciando en conformidad a las normas de la sana crítica los antecedentes del juicio y prueba rendida, concluye que no se ha logrado acreditar fehacientemente que en los hechos denunciados se configure alguna infracción a los derechos de los Consumidores. Este razonamiento sustenta en lo siguiente: A.- Los hechos: Que las partes están contestes en el acaecimiento de los siguientes sucesos: 1.- Que el actor compró en el local del denunciado el artefacto denominado Power Inverter. 2.- Que al utilizar dicho producto éste falló, razón por la que el denunciante hizo efectiva la garantía ante el local del denunciado, quien le entregó uno nuevo. 3.- Al tiempo de uso, este aparato también falla, siendo derivado al Servicio



cuarenta y nueve, 59

Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

Técnico para su revisión. Por esta razón, don Luis Guzmán Gómez, compra una nueva unidad, la que posteriormente también deja de funcionar. B.- El denunciante alega que no se han respetado las condiciones de operabilidad de la garantía de los productos, toda vez que la tienda le ha manifestado que no está dispuesta a cambiar el producto, en circunstancias de que el producto ha presentado fallas atribuibles exclusivamente a su calidad y fabricación. C.- Para acreditar tal aseveración, el actor no ha aportado prueba al proceso, que acredite que los desperfectos alegados, tengan su origen en las particularidades antes señaladas. Tampoco existen antecedentes que permitan a este sentenciador determinar el origen de la avería de los productos. Por todo lo precedentemente señalado, es que no se ha logrado establecer responsabilidad infraccional de Mario Marcelo Lazo Landeros, por tanto, en la parte pertinente de esta sentencia no se dará lugar a la querrela. Además, analizados los demás medios de prueba, no alteran las afirmaciones precedentes.

II.- EN CUANTO A LO INDEMNIZATORIO.

SEXTO. No habiéndose determinado responsabilidad infraccional se rechazará la demanda civil interpuesta.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

SÉPTIMO. No se condenará en costas a la parte denunciante y demandante, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

TENIENDO PRESENTES:

Los artículos 1, 2, 3 letra e), 12, 19, 20 letra c), 21, 23, 24 y 50 de la Ley Nº 19.496 y demás disposiciones citadas; y artículos 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley número 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que se rechaza la denuncia de fojas 5 y siguientes, rectificadas a fojas 16 y siguientes, y se absuelve a la parte denunciada don Mario Marcelo Lazo Landeros.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

SEGUNDO. Que consecuentemente con lo anterior, no se da lugar a la demanda civil deducida en autos.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS:

TERCERO. Que cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Dictada por don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.

