

Iquique, a veintisiete días del mes de mayo del año dos mil trece.

REGIa N. DE TARA PACA

Vistos:

La denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, Y demanda civil de indemnización de perjuicios, de fojas 01 y siguientes, ampliación de denuncia infraccional y de demanda civil de indemnización de perjuicios, de fojas 26 y siguientes, interpuesta por doña Bárbara del Carmen Salgado Sejas, Chilena, casada, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.245.718-4, domiciliada en Alto Hospicio, Villa Frei, Calle Uno N° 2684, en contra de **MULTITIENDAS CORONA S.A.**, del Giro de Grandes Tiendas, Rol Único Tributario N° 83.150.900-7, representada por don Luís Morales Quiñones, Chileno, Empleado, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 11.910.074-73, ambos domiciliados, para estos efectos en Iquique, calle Vivar N° 621 al 623, por infracción a las normas de la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, en relación a la venta de hechos acaecidos el día 10 de mayo del año 2008, a raíz de la venta de una lavadora marca Mademsa de 7,5 kilogramos, asimismo a raíz de la compra de la máquina dependientes de la Multitienda le ofreció la venta de una garantía adicional, conocida también como extendida, por tres años, a lo que accedió quedando reflejado en el Certificado N° 90.551 "Doble Garantía Corona". En el mes de mayo del 2011, la lavadora comenzó a presentar fallas en su funcionamiento al no completar íntegramente la fase de lavado programado, ante lo cual se llamó al servicio técnico para que la repararan, pero al poco tiempo de reparada empezó nuevamente a demostrar desperfectos y así sucesivamente. Frente a lo anterior se solicitó el cambio de la mercancía por uno nuevo a lo cual la Multitienda Corona se negó a efectuar.

Luego de las repetidas reparaciones efectuadas por el Servicio Técnico autorizado, el día 6 de julio del 2011, en circunstancias que la actora realizaba labores de lavado recibió en su mano derecha una descarga eléctrica del electrodoméstico, empujándola hacia atrás provocado un fuerte dolor físico y quedando la mano inmovilizada. Dado a lo anterior, presenta acción infraccional en contra de MULTITIENDAS CORONA S.A., acogerla y en definitiva condenarla

al pago del máximo de la multa señalada en el artículo 24 de la Ley 19496, con costas. Sustenta jurídicamente su solicitud en lo dispuesto en los artículos 22° y 23 inciso Primero de la Ley N° 19.496.- En tanto, en la demanda de indemnización de perjuicios solicita que se condene al prestador de servicio por concepto de indemnización por daños materiales a la suma de \$ 1.000.000, correspondiente al valor económico de las especies adquiridas, gastos médicos, honorarios de abogados, más el cambio de una lavadora nueva; y, por concepto de daño moral la suma de \$8.000.000, por lo que demanda la suma total de \$12.000.000, o la suma que esta magistratura estime conforme a derecho, más reajustes e intereses y el pago de las costas de la causa, más el cambio de la lavadora.

Documentos acompañados de fojas 05 a 25, mediante los cuales fundamenta las acciones deducidas.

A fojas 45, rola declaración de doña Bárbara del Carmen Salgado Seja, ya individualizada, en la que ratifica la querrela y demanda civil por ella presentada.

A fojas 48, rola presentación efectuada por don Luis Iván Morales Quiñónez, empleado, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 11.910.074-7, en representación de Multitiendas Corona S.A., ambos domiciliados en Iquique, calle Vivar N° 621, solicitando el rechazo de la denuncia y de la acción de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada, por las razones que a continuación se desarrollan:

1.- Plantea que Corona S.A. carece de legitimación pasiva para ser emplazada tanto infraccional como civilmente puesto que ellos se dedican al rubro de multitiendas y no emiten ni otorgan pólizas de garantía alguna. Dado a lo anterior es que la acción debió deducirse en contra de la Compañía Aseguradora Chartis Chile Compañía de Seguros Generales.

2.- Asimismo, para el eventual caso que se desechare la excepción de falta de legitimación pasiva, opone excepción de prescripción de la acción infraccional, basado en que la actora adquirió el producto con fecha 10 de marzo del 2008 y la acción fue interpuesta con fecha 12 de julio del 2011, siendo notificada sólo el 2 de agosto de igual año, por lo que había transcurrido el plazo de seis meses desde la data de adquisición del producto.

3.- Finalmente niega los fundamentos de hecho y de derecho que se le imputan a Corona S.A., dado a que las anomalías presentadas por la Lavadora son enteramente-ajenas a la calidad de la misma, pero no obstante ello procuraron conjuntamente con la empresa aseguradora Chartis Chile Compañía de Seguros Generales, brindar las soluciones que requería la denunciante de autos, pese a no encontrarse dicha anomalías contempladas dentro de la garantía, puesto que ellas se derivaron en la mala manipulación de la lavadora.

4.- Concluye solicitando, por las razones esgrimidas, tener por contestado el libelo infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios e instan a que ellas sean rechazadas en todas sus partes, con constas.

A fojas 60, 76 y siguientes, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba. La contestación de denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, se presentó por escrito y se tuvo como parte integrante de la audiencia. Se llama a las partes a conciliación, no produciéndose. Se recibe la causa a prueba y se finjan los puntos substanciales, pertinentes y controvertidos en que deberá versar la prueba de las partes. La Actora rinde prueba testimonial; La demandada no rinde testimonial. Las partes rinden prueba documental.

A fojas 89, rola presentación efectuada por las partes en que dan cuenta de avenimiento llegado entre las partes.

A fojas 144, rola decreto de citación para oír sentencia.

Considerando:

Primero: Le correspondido, a este sentenciador, determinar la responsabilidad infraccional de la empresa denunciada, respecto de los hechos denunciados consistentes en la venta de una máquina lavadora con deficiencias de funcionamiento y no reemplazar el producto, imponiendo cargas adicionales al consumidor, para dar cumplimiento con la garantía.

SEGUNDO: Previo a determinar la responsabilidad del querrellado respecto a los daños sufridos la denunciada, con ocasión de determinadas fallas de la máquina lavadora, marca Mademsa, adquirida en el establecimiento comercial de propiedad de Multitiendas Corona S.A., se deberá establecer si los hechos denunciados, se encuentran protegidos por la ley N° 19.496. El artículo Primero, en su numeral uno, del texto normativo indicado, entiende por Consumidores o

Usuarios a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios, como lo fue la actora; Y 'proveedor,' debe entenderse a aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa, tal es el caso de Multitiendas Corona S.A..

TERCERO: Por lo anterior y en su carácter de consumidora doña Bárbara del Carmen Salgado Sejas, acciona infraccionalmente en contra de Multitiendas Corona S.A., en su posición de proveedor, por transgresión a la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, a raíz de los siguientes hechos: La actora señala que el día 10 de marzo del 2008, adquirió, a la denunciada, una lavadora marca Mademsa, con garantía adicional de tres años, como se acredita con la boleta de compraventa de fojas 5 y 6, la cual en el mes de enero del 2011, sufrió un desperfecto técnico, lo que fue informado al proveedor, siendo subsanado por el servicio técnico, como queda acreditado con el contrato de servicios y recibo, folios 60. Las anomalías se sucedieron en diversas oportunidades y el servicio técnico las reparaba, lo que se constata con IJS Contratos de Servicios de fojas 9, 10 y 12, pero sin poder solucionar en definitiva dichas fallas en forma definitiva, hasta que el día 6 de julio del 2011, a raíz de un nuevo desperfecto sufrió un golpe de corriente en su mano derecha, quedando con quemaduras, según consta en el Registro de Atención de la Unidad de Emergencia del Hospital Dr. E. Torres G., fojas 13 y, orden de Interconsulta Interna del Hospital Comunitario Salud Familiar de Alto Hospicio y fotografía de la mano demostrando las lesiones padecidas, en que se deriva a la Sra. Bárbara Salgado Sejas por sufrir quemaduras eléctrica en su mano derecha, de fojas 71 y 72. Al reclamar nuevamente al personal de la Multitienda el recambio de mercancía, su Gerente le manifestó que "no crea problema de ellos" y se negó a cambiar el producto.

A.- En cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva.

CUARTO: La denunciada infraccional, en el segundo otrosí de su escrito de fojas 18, deduce excepción dilatoria de falta de legitimación pasiva, conforme lo dispuesto en el artículo

254 Y 303 N° 6, ambos del Código de Procedimiento Civil, señalando que Corona S.A. no es una empresa aseguradora, por lo que no podría hacerse responsable de la gestión de una garantía extendida sobre un producto determinado, puesto que es una empresa dedicada exclusivamente al rubro de multitienda y no emite ni otorga pólizas de garantía alguna, lo que obliga negar alguna relación con sus clientes, por lo que Corona es un tercero totalmente extraño al juicio.

QUINTO: A fojas 6 de autos consta que Corona S.A. vendió el producto de autos con garantía extendida de tres años, otorgando, además, certificado denominado "Certificado Doble Garantía Corona N° 90551", en que se informa al consumidor que con la contratación de dicha garantía se extendía la caución original del fabricante por el tiempo que allí se especifica.

A fojas 120, rola Oficio de Chartis Chile Compañía de Seguros Generales S.A. antes La Interamericana Compañía de Seguros Generales S.A., en que informa a esta Magistratura no tener contrato alguno de garantía extendida con doña Bárbara Salgado Sejas, respecto de la lavadora Marca Mademsa ni respecto de cualquier otro producto.

Con 10 expuesto, queda claramente determinado que Corona S.A. fue la empresa que vendió a la denunciante una máquina lavadora, marca Mademsa, con garantía extendida, por su propia cuenta y riesgo, sin que tuviera participación alguna de Chartis Chile Compañía de Seguros Generales S.A., por lo que esta judicatura deberá rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva alegada por Corona S.A.

B.- En cuanto a la excepción de prescripción de la acción infraccional

SEXTO: La denunciada, en la referida presentación, de fojas 48, en el tercer otrosí, plantea excepción dilatoria de prescripción de la acción infraccional, por haber transcurrido, el término de seis meses, contados desde la data de adquisición de la lavadora, ello conforme lo señala el artículo 26 de la Ley N° 19.496.

SEPTIMO: La cuestión se centra en la data en que la actora puede activar su pretensión, destinada a reclamar el cumplimiento de la responsabilidad infraccional del proveedor, teniendo en consideración la contratación de una garantía extendida por tres años.



OCTAVO: El inciso primero del artículo 26 de la Ley 19.496, establece que las acciones persecutorias de responsabilidad contractual, que sanciona la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prescriben en el plazo de seis meses, contados desde que se haya incurrido la infracción respectiva. Así las cosas, la relación de consumo, no es una relación instantánea que se agota con la adquisición de un bien, sino es una correspondencia que se prolonga en el tiempo, puesto que la misma ley del consumidor establece plazos de garantía, los que obviamente pueden ampliarse por las partes en virtud de lo dispuesto en el artículo 12 del Código Civil, dado a que la ley del consumidor sólo prohíbe para el consumidor la renuncia anticipada de sus derechos y establece la posibilidad para el proveedor de otorgar una garantía convencional mayor a la legal. Así las cosas, perfectamente se puede ampliar o prolongar la fecha de ruptura de la relación de consumo y, por ende, la época en que se comienza a contar los plazos de prescripción que señala la ley, la que será aquella en que el querrelado manifieste su negativa a efectuar el cambio del producto impugnado o la devolución del importe pagado por éste. Por las razones antes esgrimidas, esta magistratura no dará lugar a la excepción de prescripción de la acción infraccional deducida por Corona S.A.

En cuanto a la objeción documental planteada por la denunciada infraccional a fojas 81.

C. - En cuanto a las objeciones documentales formulada por la denunciada

NOVENO: La parte de TUTTIENASCORONAS.A., a fojas 81, objetó los documentos relativos a los certificados médicos, acompañados por la actora fojas 70 y 71, por ser emanar de terceros y no reconocidos como tales en juicio; asimismo objeto set fotográfico de fojas 72 y 73, por no verificarse que las imágenes allí estampadas correspondan a las de doña Bárbara Salgado.

DECIMO: El lporado de la actora solicita el rechazo total y absoluto a las objeciones planteadas, atendido que los certificados médicos fueron emitidos por un Servicio Público, por lo que no se trata de documentos privados y, en cuanto a las fotografías señalé que estas forman parte integrante del diagnóstico emitido por el Dr. Juan Carlos Liendo.

JQ':

DECIMO PRIMERO: Las objeciones documentales tratadas por el 't,poderado de Multitiendas Corona S.A., deberán ser desestimadas, por cuanto los planeamientos para sustentar su defensa se encuentra relacionada con el valor probatorio de los instrumentos, tarea del ámbito exclusivo del juez de la causa; Asimismo debe, las mencionadas objeciones, rechazarse dado a que las probanzas en los procedimiento que se tramitan en los Juzgados de Policía Local se rigen conforme a las reglas de la sana critica y no por las reglas de la prueba legal o tasada.

D.- En cuanto a las acciones infraccionales

DECIMO SEGUNDO: Despejadas las cuestiones previas, cabe dilucidar si el proveedor dio cumplimiento cabal a las normas de protección a los derechos de los consumidores, contenidas en el Lay N° 19.946. En efecto el artículo 20, del texto legal sefialado, en su letra e) establece que el consumidor puede optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inepto para el uso del producto.

DECIMO TERCERO: En efecto, los siguientes hechos se encuentran no controvertidos por las partes: a) La actora actúa en estos autos en su calidad de consumidora de Corona S.A.; b) La actora adquirió una lavadora, marca Mademsa a la denunciada; c) La relación de proveedor y consumidor se produjo el día 10 de mayo del 2008; d) La lavadora adoleció de deficiencias en su funcionamiento; e) El servicio técnico no reparó adecuadamente el bien adquirido por la reclamante, al haber subsistido las deficiencias que hacían inapto el producto para su uso; y, f) el proveedor, no dio cumplimiento a la garantía extendida de tres afios, lo que contraviene los términos de la letra e) del artículo 20, de la Ley N° 19.496.

DECIMO CUARTO: El apoderado de Multitiendas Corona S.A., en su escrito de defensa, asegura que su mandante dio pleno cumplimiento a la normativa contemplada en la Ley N° 19.496, por lo que no ve motivo alguno que permita sancionarla.

Avala su aserto en el hecho que el Servicio Técnico concurrió en diversas ocasiones al domicilio de la actora a fin de solucionar los problemas de funcionamiento que presentaba la máquina lavadora, todos los cuales, según la

casa comercial, habrían sido motivados por un inadecuado manejo de la misma.

En este mismo sentido y con el único afán de salvaguardar su falta de responsabilidad, se señala en uno de los párrafos de su defensa que "es del caso agregar, según lo informado por la empresa aseguradora -Chartis- en relación al problema con el circuito "electrónico", el técnico constató la falta de veracidad de esta circunstancia, toda vez que manipuló la lavadora frente a la clienta, mientras se efectuaba el ciclo de lavado, y NO se produjo descarga eléctrica alguna".

Lo expuesto precedentemente amerita formular dos observaciones; la primera aquella que dice relación a lo "informado por la empresa aseguradora -Chartis-", tal información jamás ha existido puesto que Chartis Chile Compañía de Seguros Generales, comunicó a esta Magistratura, mediante oficio de fecha 6 de noviembre del 2012, suscrita por don Andrés Báez, Subgerente de Reclamos Garantías Extendida, de 120 fojas, documento no objetado, que "no registra contrato alguno de garantía extendida con la Señora Bárbara Salgado Sejas, cédula nacional de identidad N° 9.245.718-4, respecto: > de la lavadora marca Mademsa ni respecto de cualquier otro producto". La segunda observación es que Multitiendas Corona S.A., asevera "en relación al problema con el circuito electrónico, el técnico constató la falta de veracidad de esta circunstancia", afirmación también carente de toda veracidad, puesto que el Servicio Técnico no ha emitido opinión alguna ni ha comunicado por escrito a ninguna de las partes dicha circunstancia, como tampoco se encuentra acreditada en autos, lo que obliga a este sentenciador a rechazar de plano tales argumentaciones.

Agrava la conducta de Multitiendas Corona S.A., el hecho de haber vencido a la actora garantía extendida inexistente, como consta en la respectiva boleta de compraventa rolante a fojas o por un valor de \$ 36.882, supuesta garantía no integrada a la correspondiente Compañía de Seguros Generales, como consta a fojas 120 y otorgamiento de "Certificado Doble garantía", acorde al documento de fojas 5, y pretender con ello, aún más, asilarse en un supuesto seguro para no responder por los incumplimientos de sus obligaciones como Proveedor.

~ ~
V En cuanto a la alegación de la inexistencia del golpe de corriente, que produjeron las quemaduras en la mano derecha de la actora, se ha visto contradicho suficientemente con la declaración testimonial de los testigos Elba Rosalía Pinto Córdova y Rosa Albina Azócar Molina, quienes se encuentran contestes que la mano derecha de dona Bárbara Salgado Sejas se encontraba con lesiones por quemadura de corrientes, deposiciones que integradas con los certificados médicos de fojas 70, 71 Y fotografías de fojas 72 y siguientes hacen plena prueba respecto de la existencia de las lesiones o quemaduras por electricidad producidas en la mano derecha de la denunciante por golpe de corriente.

Así las cosas, conforme lo razonado y analizado los antecedentes y pruebas rendidas acorde a las reglas de la sana crítica, este sentenciador concluye, en primer término, que MULTITIENDAS CORONA S.A. ha incurrido en incumplimiento grave a la Ley N° 19.496, al pretender imponer exigencias adicionales a las establecidas en la ley para cumplir con la garantía extendida por ella vendida y pretender eximirse de toda relación de causalidad con ella, al desconocer su relación de agente o vendedor la misma, importando con ello un abuso inadmisibles por parte del establecimiento comercial señalado; y, en segundo lugar, la querellada al negarse a dar solución pronta a la afectada, incurre nuevamente en infracción a la normativa de protección de los derechos al consumidor, por lo que se deberá dictar sentencia condenatoria.

DECIMO QUINTO: Al haber las partes avenido, en la forma expuesta a fojas 89 de autos, esta Judicatura no emitirá pronunciamiento respecto a la acción de indemnización de perjuicios entablada por doña Bárbara del Carmen Salgado Sejas, en un primer otrosí de la presentación de fojas 1 de autos.

y Visto además, lo dispuesto en los artículos 2°; 3° letra e); 19°, 20 letra c); 23°; 24°; 27°; y, 50 de la Ley N° 19.946; Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley 18.287 sobre Procedimiento y sus posteriores modificaciones introducidas por la Ley N° 19.816.

RESUELVO:

A.- En cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva.

Rechácese la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por Multitiendas Corona S.A., de acuerdo a los razonamientos expuestos en los considerando cuarto y quinto

B.- En CUanD)a la "excepción de pp"scripción de la acción infraccional

Rechácese excepción de prescripción deducida por Multitiendas Corona S.A., de acuerdo a los razonamientos expuestos en los considerando sexto, séptimo y octavo, precedentes.

C. - En cuante a las objeciones documentales formulada por la denunciada

Rechácese la objeción documental alegada por el letrado apoderado de Multitiendas Corona S.A., de acuerdo a los razonamientos expuestos en los considerando noveno, décimo y, décimo primero).

D.- En lo infraccional:

d.1.- Acójase la denuncia inf::accio::lañ ampliación de la misma, de fojas 1 y 26, interpuesto por doña Bárbara del Ca "men Salgado Seja," Chilena, casada, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.245.718-4, domiciliada en Alto Hospicio, Villa Frei, Calle Uno N° 2684, en contra de MULTITIENDAS CORONA S.A., del Giro de Grandes "iendas, Rol Único Tributario N° 83.150.900-7, representadl por don ~uis Mora~es Quiñones, Chileno, Empleado, Cédlla Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 11.910.074 -73, amtos domiciliados, para estos efectos en Iquique, calle Vivar N° 621 al 623, por infracción a las normas de la .ey 19.496.

d.2. - Condene se a MULT='::'IENDACORONl\ S.A, representada por don Luis Morales Quiñones, ambos ya individualizados, al pago de una multa a beneficio Fiscal equ:valente a 25 U.T.M., por ser autora del ilícitl) infraccional descrito en los artículos 23 Y 24 incis) primero de la Ley N° :9.496, esto es, efectuar venta de determinados causando menoscabo al querellante d~bido a fallas o deficiencias en la calidad del Notebook, adq Jirido eIl la tienda de la sentenc:'ada.

d.3.- La multa deberá ser pagada en Tesorería de la República, Región ~'arapacá, dentro de quinto día de notificada l; presente sentencia, caso contrario, líbrese orden de recllsión de fin de semana, por vía de suscitución y apremio por 15 noches, en contra de don Juan Luís Sepúlveda

Torrealba, ya individualizado, en su calidad de representante legal de la condenada.

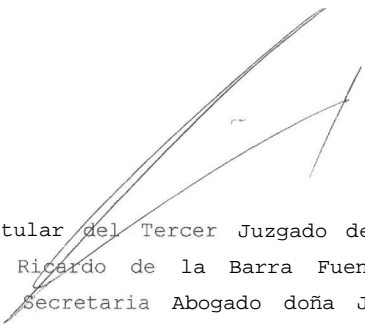
E.- En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

Esta Magistratura no emitirá pronunciamiento, respecto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, como de su ampliación, por haber avenido las partes.

F.- Cada parte pagará sus costas.-

D.- Remítase copia de la presente sentencia, debidamente autenticada por la Sra. Secretaria del Tribunal, al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

Notifíquese, registrese y archívese en su oportunidad.



Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por la Sra. Secretaria Abogado doña Jessie A. Giaconi Silva.



Iquique. a .2.~.fir...~ 12 ?...>
CERTIFICO: Que... s... las copia fiel
g~lyOr~~,nalqUe teni "09Z:..2

"77"