



PUERTO AYSÉN, a cuatro de julio de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

- En lo principal del escrito de fojas 13 comparece doña HORTENCIA DEL CARMEN MARIMAN TARUMAN, cédula nacional de identidad No10.474.462-1, trabajadora dependiente, domiciliada en calle Joaquín Real No 521, de la ciudad y comuna de Puerto Aysén, e interponer querrela infraccional en contra de COMERCIAL CARRASCO Y HERNANDEZ S.A., Rut 76.014.638-2, representada por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final de la Ley 19.496, doña MARTA TANIA HERNANDEZ GARCES, ambos con domicilio en Joaquín Real N° 521 de Puerto Aysén. En los hechos, señala que con fecha 07 de septiembre de 2017, compró como regalo para su madre, en Comercial Carrasco y Hernández S.A., Sucursal Puerto Aysén, una cocina a leña marca Amesti más un kit de caños, por la suma de \$ 414.890, la que se pagó con \$ 200.000 en dinero en efectivo y el resto con tarjeta de crédito Visa. Dice que la cocina a leña no fue instalada de inmediato, ya que la vivienda en que debía ser instalada, ubicada por cierto en Puerto Aguirre, fue objeto de reparaciones desde el día 12 de octubre de 2017 hasta el 08 de enero de 2018- por el Programa Habitabilidad de la Municipalidad de Puerto Aysén. Una vez instalada la cocina a leña, ésta inmediatamente presentó fallas, a saber: el horno no funcionó correctamente ya que nunca cocinó por más fuego que hubiera y la plancha superior de la cocina quedó desnivelada, no sirviendo para la finalidad que fue adquirida, esto es, calefaccionar y cocinar alimentos. Queen reiteradas oportunidades concurrió hasta las dependencias de Carrasco Créditos e igualmente llamó a la casa matriz ubicada en la ciudad de Osorno, para que le repararan o cambiaran el producto, sin obtener respuesta alguna. Que, en una oportunidad les dijo que reclamaría ante SERNAC, e inmediatamente recibió un llamado del jefe de servicio técnico de la empresa quien le señaló que irían hasta Puerto Aguirre a revisar la cocina combustión lenta, para repararla, sin embargo, hasta la fecha de la demanda no ha ido personal de Carrasco Créditos a revisar el producto. Señala que la cocina a leña tenía garantía voluntaria de la empresa Amesti, sin embargo, ésta nunca se pudo hacer efectiva, pese a sus constantes requerimientos, y por lo tanto comienza a ser aplicable las estipulaciones legales que regulan la garantía legal. Que, pese a existir una garantía voluntaria del producto, ésta nunca se ha podido ejercer, ya que tanto Carrasco Créditos como Amesti, no han respetado los términos de la garantía voluntaria, en su perjuicio, y por lo mismo no es justo que tenga que esperar constantemente una solución que nunca llega. Que por ello, el día 22 de enero de 2018 concurrió hasta el Servicio Nacional del Consumidor, Región de Aysén, e interpuso un reclamo en contra de la denunciada, sin embargo, la empresa simplemente no respondió a su requerimiento, no demostrando interés alguno en cumplir con la Ley 19.496, por lo que

concorre a esta instancia judicial. En cuanto al derecho, dice que los hechos relatados constituirían claramente las infracciones de los arts. 12 y 13 de la ley 19.496 de Protección al Consumidor. Que el Art. 20 letra a) de la misma ley señala que 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 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. Invocando otras normas de la ley 19.496 y ley No 18.287, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas la Ley, con costas.

-A fs.18 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.

-En el primer otrosí del escrito anterior doña HORTENCIA DEL CARMEN MARIMAN TARUMAN antes individualizada, conforme a los artículos 3° e), 50 a), b) y e) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIAL CARRASCO Y HERNANDEZ S.A., en virtud de los mismos hechos e la denuncia que da por reproducidos. Demanda Daño constituido por el valor de la cocina marca Amesti cuyo valor asciende a la suma de \$ 329.990, la que no ha podido ser usada para los fines que fue comprada, ya que no está en buenas condiciones; y Daño Moral por \$ 500.000, significado por la desazón, la frustración e impotencia, que le ha causado el incumplimiento de la denunciada desde que la cocina a leña era un regalo para su madre de 80 años de edad, y quien la necesitaba para satisfacer necesidades básicas, no contando con recursos para repararla o para comprar una nueva. Previas citas legales, pide se condene a la demandada al pago de la suma de \$ 829.900, o a la suma que el Tribunal estime, con costas.

-A fs.21 se citó a las partes a comparendo de contestación, avenimiento y prueba, el que se realizó a fs. 31 con la asistencia de todas las partes. En este comparendo, COMERCIAL CARRASCO Y HERNANDEZ S.A. y doña HORTENCIA DEL CARMEN MARIMAN TARUMAN, sin reconocimiento de responsabilidad, presentaron un avenimiento por el cual aquella pago a la segunda \$ 329.990 correspondiente al monto pagado por la cliente al adquirir el producto comprado, y \$ 350.000 por los perjuicios que pudiere haber sufrido la demandante, desistiéndose ésta de las acciones interpuestas.

-Se trajeron los autos para resolver; Y

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que de acuerdo al mérito de la querrela de fs. 13 no controvertida por la querellada, apreciado todo ello conforme a las reglas der la sana crítica queda acreditado el hecho allí señalado denunciado constitutivo de infracción a los Arts. 12 de la Ley 19.496



sobre protección de los derechos de los consumidores, norma que señala 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.

SEGUNDO: Que se puede estimar que efectivamente COMERCIAL CARRASCO Y HERNANDEZ S.A. incumplió los términos, condiciones y modalidad en la venta de la cocina a leña entrega marca Amesti vendida a la querellante y demandante, vez que a esta nunca se le respondió por las fallas de funcionamiento que la cocina presentaba.

TERCERO: Que en el comparendo de estilo las partes llegaron a un avenimiento civil mediante el cual la querellada y demandada pago a la actora los perjuicios causados, por lo que el Tribunal aplicara lo señalado en el Artículo 19 Inc. 1° de la Ley 18.287 que señala: "Cuando se trate de una primera infracción y aparecieren antecedentes favorables, el juez podrá, sin aplicar la multa que pudiere corresponderle, apercibir y amonestar al infractor. Ello sin perjuicio de ordenar que se subsane la infracción, si fuere posible, dentro del plazo que el Tribunal establezca."

Y VISTOS, ADEMÁS, los Arts. 13 y 14 de la Ley 15.231; y 1, 4, 7, 9, 11, 14 y 17, y demás pertinentes de la Ley 18.287,

SE DECLARA:

1° QUE SE HACE LUGAR A la querrela infraccional contenida en lo principal del escrito de fojas 13 y, como responsable de la infracción arriba señalada, SE APERICBE Y AMONESTA a COMERCIAL CARRASCO Y HERNANDEZ S.A., Rut 76.014.638-2.-

Rol 58.739-2018-2018.

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, en su oportunidad, archívese.-



Pronunciada por don OSCAR EDUARDO MACIAS CONTRERAS, abogado, Juez de Policía Local, Titular de Aysén. Autoriza doña SANDRA BECERRA FERNANDEZ, abogado, Secretaria Titular.-



