

Coye Juan 3170

San Bernardo, cinco de febrero de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 08, Luz Galdames Stoberg, dueña de casa y costurera, domiciliada en Av. América n° 387, comuna de San Bernardo, interpone querrela infraccional en contra de Comercializadora S.A., Rut. n° 81.675.600-8, representada por Ricardo Brender Z., ignora profesión, ambos domiciliados en Moneda n° 970, piso 4, comuna de Santiago, por infringir a su respecto los Arts. 3° y 20 de la ley de protección de los derechos de los consumidores. En el primer otrosí, la querellante deduce en contra del proveedor ya mencionado, demanda civil de indemnizatoria, para que sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$609.990, por conceptos de daño emergente, \$1.500.000, por concepto lucro cesante y, \$300.000, por concepto daño moral, o la suma que se estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 11, comparece Luz Elizabeth Galdames Stoberg, antes individualizada, quien expresa que en marzo de 2016, compró una máquina bordadora marca Janome en la tienda Hites de San Bernardo, al poco tiempo de uso, alrededor de un mes y medio, se trabó y no funcionaba, por lo que fue a la tienda para hacer efectiva la garantía y quien se la vendió le dijo que si la llevaba para la tienda eran más de 20 días, como ella la ocupa para trabajar la vendedora le indicó que la llevara directo a Janome. Entonces la llevó directo al servicio técnico de Janome ubicado en Santiago. En ese lugar la dejaron por bastante tiempo y supuestamente la repararon, diciéndole que había tenido un problema de motor y que le habían hecho mantención, demoraron como 60 días, luego a las tres semanas, al programarla para

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, *20* de *agosto* de *2018*



bordar, se paró nuevamente, Fue a Hites y la jefa le señaló que no debió haberla llevado directo a Janome, que debió haber pasado por la tienda para que ellos se hicieran responsables. En esa ocasión la dejó en la tienda por alrededor de 60 a 90 días, cuando la retiró le señalaron verbalmente que le habían cambiado la placa madre. Tiempo después volvió a fallar y nuevamente fue a Hites donde la volvieron a tener por 60 a 90 días, indicándole que era problema de mantención. La última vez que ingresó al Servicio Técnico fue en mayo de 2017. El sábado 08 de julio le avisaron que estaba lista en la tienda para retirarla, lo cual aún no hace. La máquina le costó \$589.990 con tarjeta de la misma tienda, la ha cancelado en cuotas y se encuentra al día. En la tienda solicitó que le cambiaran la máquina y no se lo permitieron. La máquina implicaba una entrada para ella, un emprendimiento importante sobre bordados y tejidos lo que ha traído como consecuencia complicaciones en su economía, ya que no tiene jubilación y está separada de hecho. Agrega que hasta que funcionó bien la máquina, realizaba bordados a colectivos y buses, por lo que tenía muchos encargos los que no pudo llevar a cabo por el estado del artefacto.

A fojas 12, rola acta de notificación a Comercializadora S.A., de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 08 de autos.

A fojas 31, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la querellante Luz Galdames Stoberg, y de la parte querellada Comercializadora S.A., representada por su apoderada Makarena Lagos Sandoval. En esta oportunidad la parte querellada y demandada contestó las acciones deducidas, mediante presentación que se agregó como parte del acta del comparendo a fojas 23 y siguientes.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2017



ambas partes rindieron prueba documental y sólo la querellante rindió prueba testimonial, no se produjo conciliación.

A fojas 46, se agrega al proceso oficio respuesta de parte del Servicio técnico de la empresa Comercial Janome Latin América Ltda.

A fojas 49, se ordenó traer los autos para fallo.

A fojas 50, como medida para mejor resolver, se ordena oficiar a la empresa Janome, para que remita un informe detallado de las especificaciones técnicas y características de la máquina adquirida.

A fojas 52 y siguientes se agrega informe técnico evacuado por la empresa Janome.

A fojas 57, se ordenó que rigiera el decreto de autos para fallo;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1º) Que, a fojas 31 y siguientes, durante la audiencia de estilo, la parte querellada y demandada tachó a los testigos de la parte contraria, Isabel Cecilia Maturana Pinto y Camila Andrea Padilla Cabezas, en virtud de la causal contemplada en el Art. 358 n°s 5 y 6 del C. de Procedimiento Civil, esto es por tener el carácter de dependiente de la parte que ofrece su testimonio y tener interés en los resultados del juicio, lo cual afectaría su imparcialidad para declarar;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2018



2°) Que, de conformidad al sistema de apreciación de la prueba en esta clase de procedimiento, esto es la sana crítica, dispuesto por el Art. 14 de la ley 18.287, sobre procedimiento aplicable ante los Juzgados de Policía local, el juez está facultado para apreciar la totalidad de las pruebas aportadas por las partes, otorgándoles el valor probatorio que corresponda, de acuerdo con las máximas de la experiencia, lógica y principios científicos generalmente aceptados. En este marco, la exclusión de pruebas antes de la dictación del fallo, práctica aplicable en el sistema de prueba legal tasada, resulta del todo improcedente, por lo que en definitiva corresponderá rechazar las tachas deducidas respecto de las testigos mencionadas;

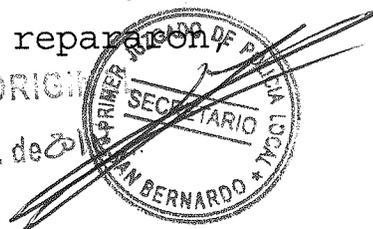
B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

3°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a la proveedora identificada como Comercializadora S. A., también identificada en autos como Hites, antes individualizada, en los hechos expuestos en la querella de autos;

4°) Que, fundando sus acciones la querellante expone, en lo principal de fojas 08 y su indagatoria de fojas 11, que en marzo de 2016, compró una máquina bordadora Janome en la tienda Hites de San Bernardo, al poco tiempo de uso, alrededor de un mes y medio, se trabó y no funcionaba, por lo que fue a la tienda para hacer efectiva la garantía y quien se la vendió le dijo que si la llevaba para la tienda eran más de 20 días, como ella la ocupa para trabajar la vendedora le indicó que la llevara directo a Janome. Entonces la llevó directo al servicio técnico de Janome ubicado en Santiago. En ese lugar la dejaron por bastante tiempo y supuestamente la reparación

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2016



diciéndole que había tenido un problema de motor y que le habían hecho mantención, demoraron como 60 días, luego a las tres semanas, al programarla para bordar, se paró nuevamente. Fue a Hites y la jefa le señaló que no debió haberla llevado directo a Janome, que debió haber pasado por la tienda para que ellos se hicieran responsables. En esa ocasión la dejó en la tienda por alrededor de 60 a 90 días, cuando la retiró le señalaron verbalmente que le habían cambiado la placa madre. Tiempo después volvió a fallar y nuevamente fue a Hites donde la volvieron a tener por 60 a 90 días, indicándole que era problema de mantención. La última vez que ingresó al Servicio Técnico fue en mayo de 2017. El sábado 08 de julio le avisaron que estaba lista en la tienda para retirarla, lo cual aún no hace. La máquina le costó \$589.990 con tarjeta de la misma tienda, la ha cancelado en cuotas y se encuentra al día. En la tienda solicitó que le cambiaran la máquina, y no se lo permitieron. La máquina implicaba una entrada para ella, un emprendimiento importante sobre bordados y tejidos lo que ha traído como consecuencia complicaciones en su economía, ya que no tiene jubilación y está separada de hecho. Agrega que hasta que funcionó bien la máquina realizaba bordados a colectivos y buses, por lo que tenía muchos encargos los que no pudo llevar a cabo por el estado del artefacto;

5º) Que, contestando las acciones interpuestas, en presentación que se agregó como parte del comparendo de estilo, en fojas 23 y siguientes, Makarena Lagos Sandoval, abogada, solicitó que éstas fuesen rechazadas en todas sus partes, o en subsidio que se aplique el mínimo de las multas establecidas por la ley. Fundamenta sus descargos en que su representada ha dado cumplimiento a la garantía pactada, en todas las ocasiones que la máquina ha

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2018



ingresado al servicio técnico, reparándola no obstante el uso industrial que se ha dado al producto, la propia actora señala que es su herramienta de trabajo. Agrega que la garantía extendida contratada no contempla el cambio del producto o la devolución del dinero, menos aún si la máquina tiene más de un año de intenso uso industrial;

6°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, la actora acompañó en el proceso los siguientes documentos; **a)** En fojas 01, fotocopia de boleta de Hites por una Bordadora de la marca Janome, de fecha 28 de marzo de 2016, **b)** En fojas 02, acta de recepción de producto en servicio de atención al cliente, bordadora Janome MC230E, con fecha 03 de febrero de 2017, **c)** En fojas 03, presupuesto ingreso a empresa Janome de fecha 21 de julio de 2016, **d)** En fojas 04, presupuesto de ingreso a empresa Janome de fecha 13 de agosto de 2016, **e)** En fojas 05, informe técnico empresa Janome a Hites de fecha 21 de febrero de 2017, **f)** En fojas 06, informe técnico empresa Janome a Hites con fecha 17 de abril de 2017, **g)** En fojas 07, copia del reclamo ingresado al Sernac relativo a los hechos de autos, de fecha 28 de marzo de 2017.

Con el mismo objeto, esta parte aportó en el comparendo de estilo la declaración de las testigos Isabel Maturana Pinto y Camila Padilla Cabezas, quienes previa juramentación legal e interrogadas separadamente declararon: La primera que le constaba que la querellante de autos no ha podido usar la máquina bordadora en forma regular, mandándola en varias ocasiones al servicio técnico, que la compró hace más o menos un año pero ha pasado más tiempo en reparación y cuando ha estado en uso se utiliza de todos los días de lunes a viernes. La segunda

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2017



declara que cada vez que llamó a la querellante durante este año, unas 5 veces, para encargarle unos trabajos, le dijo que no podía hacer el trabajo porque venía de dejar la máquina bordadora en el servicio técnico y que da a ésta un uso remunerado.

Adicionalmente, a solicitud de esta parte, a fojas 46, se agregó al proceso informe del servicio técnico de la empresa Janome, el cual da cuenta de cada una de las veces que la máquina bordadora ingresó al servicio, sus causas y trabajos efectuados, concluyendo que las dificultades que ha presentado se deberían a que el propietario no ha realizado las mantenciones adecuadas al producto, permitiendo que éste se reseque por falta de lubricación y de limpieza;

7º) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la querellada acompañó: **a)** En fojas 28, acta de recepción del producto de fecha 22 de mayo de 2017. **b)** En fojas 29 declaración simple de retiro del producto, de fecha 13 de julio de 2017 y **c)** En fojas 30, póliza de garantía extendida contratada, sus términos y condiciones;

8º) Que, para mejor acierto del fallo, a fojas 52 y siguientes, como medida para mejor resolver, se agregó un informe de la empresa Janome relativo a las características y especificaciones técnicas de la máquina adquirida;

9º) Que, conforme al mérito de autos, en especial el informe técnico de fojas 52 y siguientes, y demás elementos de prueba, los que este Sentenciador ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que la empresa querellada en los hechos denunciados infringió respecto a la actora Luz Galdames Stoberg

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2018



los Arts. 12 y 20 letra e) la ley de protección a los derechos de los consumidores.

En efecto, el Art. 12 antes mencionado, señala que todo proveedor está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido el bien o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. Por su parte el Art. 20 letra e) de la Ley mencionada, concede a los consumidores el derecho a la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan el bien inapto para el uso y consumo al que está destinado. Agrega esta disposición que este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente.

En el caso de autos, según consta de los antecedentes aportados, la máquina bordadora en cuestión fue adquirida con fecha 28 de marzo de 2016, con una garantía ampliada de dos años y registra su primer ingreso al Servicio técnico con fecha 21 de Julio del mismo año, diagnosticándose en la oportunidad que presentaba el pantógrafo o brazo sin poder deslizarse a causa de falta de lubricación, restituyéndose reparada a la cliente, recién con fecha 11 de agosto del mismo año. El siguiente ingreso se produjo con fecha 13 de Agosto y en dicha ocasión el problema presentado fue por mala manipulación del programa de bordado, el que fue presentado en un pendrive sin formatear, que sería la instrucción entregada por el manual respectivo. En

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2016



esta oportunidad la máquina fue devuelta a la cliente recién con fecha 13 de octubre de 2016, es decir después de dos meses. En un tercer ingreso al Servicio técnico, con fecha 09 de febrero de 2017, se reiteraron los problemas de falta de lubricación, restituyéndose con fecha 21 del mismo mes. Finalmente en un último ingreso, con fecha 29 de marzo de este año, no se detectó la falla reclamada, esto es que la máquina se detenía y la pantalla quedaba en blanco, se le hizo de acuerdo a lo que informa el servicio técnico la mantención normal, pero no fue retirada por la querellante, quien solicitó la reposición del artefacto, lo cual le fue negado.

A partir de la relación de hechos precedente, a juicio de este sentenciador queda en evidencia que la máquina en cuestión, a consecuencia de deficientes condiciones técnicas o de fabricación no es enteramente apta para el uso o consumo al que está destinada o al que el proveedor ha señalado en su publicidad. En efecto, de acuerdo a las características técnicas informadas, la máquina podría ser usada 08 horas diarias, circunstancia que resulta a todas luces incompatible con un uso únicamente doméstico y la prueba aportada acredita que la actora durante el tiempo que la tuvo consigo no pudo hacer un uso regular de ella. Ahora bien, para este desempeño las especificaciones técnicas del producto no indican el tipo de aceite que se debe utilizar para su lubricación y la periodicidad de dicha mantención, resultando sobre este punto claramente insuficientes los dichos del servicio técnico, por cuanto no se aportó al proceso prueba alguna que dicha información haya sido entregada a la querellante o a un mandatario.

Por lo antes expresado, en definitiva corresponderá acoger la querrela de lo principal en

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2018



fojas 08, en todas sus partes.

C.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

10°) Que, en el primer Otrosí de fojas 08, Luz Galdames Stoberg, dedujo en contra de Comercializadora S. A., antes mencionada, identificada también en autos como Hites, para que sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$609.990, por conceptos de daño emergente, \$1.500.000, por concepto lucro cesante y, \$300.000, por concepto daño moral, o la suma que se estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas;

11°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que la demandada Comercializadora S. A., antes mencionada, identificada también en autos como Hites, será condenada como autora de contravención a los Arts. 12 y 20 letra e) de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3° letra e) y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

12°) Que, en relación a los perjuicios demandados por concepto de daño directo, la demandante se limitó a acompañar copia de la boleta del producto adquirido, la cual se agregó en fojas 01 de autos, por la cantidad de \$549.990, monto por el cual será acogida prudencialmente la demanda, sin deducción del IVA al que estuvo afecta la venta, en atención a que la demandante pagó esta cifra en 24 cuotas, más intereses que no fueron determinados;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2012



13°) Que, en cuanto a los otros conceptos demandados, esto es el lucro cesante y el daño moral, la demanda sólo será acogida respecto a éste último, toda vez que sobre el primero no se aportó al proceso antecedente alguno que permitiese determinar su existencia y cuantía;

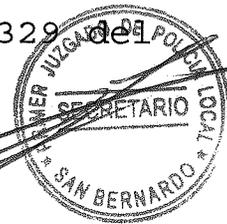
14°) Que, en cuanto al daño moral, la circunstancia que la demandante haya debido recurrir a diversas instancias para intentar resolver su problema, con la consiguiente pérdida de recursos y tiempo invertidos en estas gestiones, sumado al hecho de verse privada de poder usar el artefacto, lo cual naturalmente afectó su desempeño como costurera, acontecimientos que tuvieron un largo desarrollo en el tiempo configuran, a juicio de este sentenciador, un cuadro que de manera natural y lógica provocaron en la consumidora demandante molestia y afectación psicológica, efectos negativos de la situación vivida y que la ley de protección a los derechos de los consumidores, faculta indemnizar. Por lo antes señalado en definitiva la demanda será acogida en cuanto al citado concepto por la cantidad de \$200.000;

15°) Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es mayo de 2017, y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1.440, 1698 y 2329 del

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 20 de agosto de 2018



Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287;
Arts.3 letras d) y e) 12, 20, 24, 27, 50 y siguientes
de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A.- Que, se rechazan por improcedentes las tachas deducidas por la parte querellada y demandada, en el comparendo de estilo, fojas 31, respecto de las testigos de la contraria, Isabel Maturana Pinto y Camila Padilla Cabezas.

B.- Que, se condena a Comercializadora S. A., antes mencionada, identificada también en autos como Hites antes individualizada, a pagar una multa de 05 (cinco) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 12 y 20 letra e) de la Ley 19.496;

C.- Que, se hace lugar a la demanda civil del primer Otrosí de fojas 08, sólo en cuanto se condena a Comercializadora S. A., antes mencionada, identificada también en autos como Hites, a pagar a la demandante Luz Galdames Stolberg, antes individualizada, la cantidad de \$749.990, que se desglosa en \$549.990, por concepto de daño emergente y \$200.000, por concepto de daño moral, rechazándose en cuanto al lucro cesante, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

D.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando n° 15°) de este fallo;

E.- Que, se condena a Comercializadora S. A., antes mencionada, al pago de las costas de la causa.

COPIA CONFORME CON SU ORIGEN

San Bernardo, 20 de agosto de 2018



Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 5.170-5-2017

DECRETADA POR JORGE FEDERICO ROJAS ARIAS. JUEZ SUBROGANTE.

AUTORIZADO POR WILLIAM ARAYA PERALTA. SECRETARIO SUBROGANTE.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

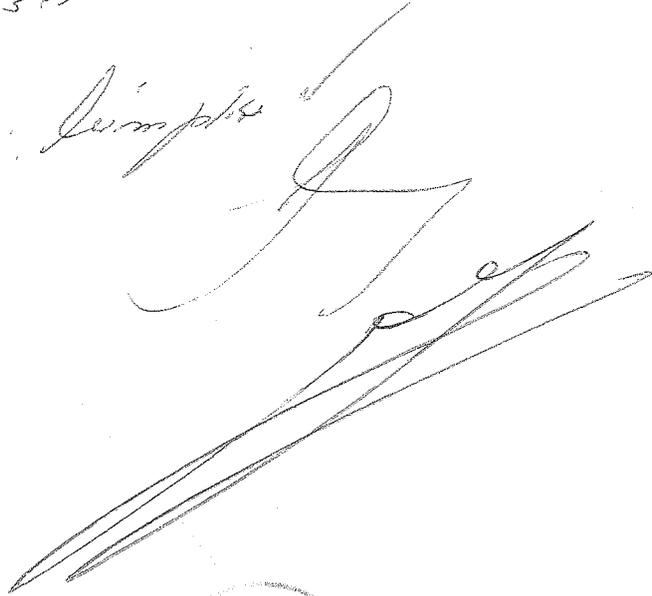
San Bernardo, 20 de agosto de 2018





San Bernardo, fue de agosto
de dos mil dieciocho

Quinto



En Jf. el envío de C.C n L. Galdames y a M. Lopez E.
San Bernardo, 16 de agosto de 2018.



~~En Jf. con~~

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 20 de agosto de 2018.

~~20/08~~



