

**PROCESO N° 5.966 - 1 - 2017**

**VITACURA, a veintisiete de julio de dos mil diecisiete**

**VISTOS;**

- Que, a fs. 24 y siguientes, **PEDRO DARÍO BARRUETO POBLETE**, RUT 6.570.285-1, pensionado, domiciliado para estos efectos en calle Magdalena N°140, piso 20, comuna de Las Condes, deduce querrela por infracción a la Ley del Consumidor e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de sociedad **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA**, RUT 77.507.450-7, representada por don **ÁLVARO GONZÁLEZ SILVA**, C.I. 10.963.162-0, constructor civil, ambos domicilios en Avenida Alonso de Córdova N°2337, comuna de Vitacura, por infringir las normas establecidas en la ley de Protección al Consumidor, ley 19.496, específicamente los artículos 12 y 23; que, de conformidad a los artículos 24 y 50, solicita se condene al infractor a la máxima multa señalada en el artículo 24; y que, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 20 literales c) y d) de la ley 19.496, se condene al infractor al pago de una indemnización por los siguientes conceptos: daño emergente, por la suma de \$2.000.000, y daño moral, por la suma de \$1.000.000, más intereses, reajustes y costas; Acción notificada a fojas 36 de autos;

- Que, a fojas 37 y siguientes, **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA**, RUT 77.507.450-7, a través del agente oficioso, **CARLOS JAVIER CASTILLO ÁLVAREZ**, C.I. 16.370.909-0, chileno, abogado, domiciliado en Miraflores N°169, Of. 52, Santiago, presta declaración indagatoria indicando que, su representado recibe una solicitud para el Sr. Barrueto, demandante, de confección de 3 camas, dos de una plaza y otra de una plaza, las cuales ascienden a \$2.000.000, lo que incluye el servicio de diseño digital y construcción propiamente tal; que, luego, realizado el diseño, se le envía al Sr. Barrueto las camas con las dimensiones que él había solicitado, y éste acepta los renders de los diseños de las camas, con las dimensiones estipuladas; que, Alto Madero no logra entregar las camas en el plazo inicial acordado, lo que

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CBW

se le informa al demandante, acordándose una nueva fecha; que, antes de la nueva fecha, se entregan las camas conforme las especificaciones del demandante; que, las camas fueron entregadas el día 18 de octubre de 2016; posteriormente, el demandante alega que, la cama de dos plazas, confeccionada cumpliendo con las características y especificaciones requeridas, no cabría por el marco de la habitación, señalando que es culpa del demandado esta situación, ya que debiese haber sido una cama con piezas ensamblables y no una cama de una pieza; sostiene también el demandado que, las camas no necesariamente deben ser ensamblables; que, en cuanto a otra de las especificaciones de las camas, es que debían tener patas torneadas, las cuales fueron torneadas, ya que se llevó a cabo el proceso a través de un torno que sirve para eliminar impureza de la madera y así entregar los productos en óptimas condiciones, por lo que aquello que alega el querellante no es efectivo, y no constituye una infracción; declara asimismo, que su representada no ha incurrido en infracción alguna en cuanto los servicios prestados, pues el producto fue entregado bajo las condiciones acordadas, en el nuevo plazo y bajo las aceptación previa de las especificaciones indicadas por el demandante;

- Que, a fojas 43, la querellada y demandada, ratifica lo obrado por don Carlos Javier Castillo Álvarez, en calidad de agente oficioso;

- Que, a fojas 56 y siguientes, con fecha 25 de abril de 2017, se lleva efecto comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de **PEDRO BARRUETO POBLETE**, asistido por el abogado SEBASTIÁN ANDRÉS VERGARA DE LA RIVERA, y con la asistencia de la parte querellada y demandada de **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA**, asistido por los abogados JORGE VENTHUR CANDIA y PAOLO MORENO RODRÍGUEZ; que la parte de BARRUETO POBLETE, ratifica querrela y demanda de fojas 24 y siguiente de autos, y la parte de COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA, contesta querrela infraccional, bajo los siguientes términos: que, efectivamente, el querellante encargó la confección de 3 camas, dos

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CBH

de ellas de una plaza y la tercera de dos plazas; que, se cobró la suma de \$200.000 por la confección de los respectivos proyectos de diseño digital de los muebles requeridos por el demandante, y la suma de \$1.800.000 por los muebles confeccionados; que, el diseño se realiza de conformidad a los requerimientos del cliente; que luego, Alto Madero efectúa un trabajo computacional de diseño consistente en dos etapas, la primera corresponde a la confección de planos a escala milimétrica y la segunda a la diseño en tres dimensiones de los denominados "render" o imágenes simuladas del producto en un plano virtual; que, el proyecto fue debidamente terminado y aprobado por la contraria, dándose curso a la construcción de las respectivas camas; que, Alto Madero mantiene un stock de muebles para vender, pero el querellante no manifestó interés por ellos, sino que prefería su propio diseño; que, en un inicio, el plazo de entrega acordado no pudo ser cumplido, lo que fue conversado con el cliente, siendo aceptado por este último, y se acordó un nuevo plazo al respecto, situación reconocida por la querellante en la querrela infraccional; que, una vez construidas las camas fueron ordenadas para ser despachadas al domicilio del cliente, pero este último de manera intempestiva y antes de su salida indica que es imposible recibir las, toda vez que sería imposible hacerlas entrar por los accesos de su casa y hacerlas subir al segundo piso de la casa, ya que el espacio era insuficiente y que las camas tenían una dimensión que superaba los umbrales de las puertas; que, las camas fueron construidas según especificaciones del cliente, aceptando este los planos confeccionados, los renders, donde consta expresamente lo que se solicitó; que, en cuanto al punto 11 de la querrela, bajo ningún respecto es responsabilidad de la querrelada considerar la mayor o menor facilidad que la contraria tuviere en sus accesos; que, si se pide una cama con determinadas dimensiones, la querrelada construye bajo tales dimensiones, por lo que es responsabilidad del querellante conocer mínimamente la distribución de su inmueble; que, en cuanto a que no se construyen camas de una sola pieza, basta mirar el mercado mueblista donde consta que incluso los modelos más modernos y onerosos son todos con dicha característica, ejemplo, las camas de estilo

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

57 (4)

japonés, moro y escandinavo; que, la querellada detuvo injustificadamente la entrega, encontrándose hasta esta fecha a plena disposición para su retiro, lo que no ha ocurrido; en cuanto al derecho, respecto de la infracción al artículo 12 de la ley 19.496, que le imputa la querellante, reitera que fue acordado con el cliente un nuevo plazo, por lo que no existiría tal infracción; que, respecto al segundo plazo de entrega, la propia actora indica que las camas iniciaron su despacho el día 18 de octubre, es decir, antes del vencimiento del plazo; que, también se indica como infracción que las camas no estuvieran confeccionadas en partes ensamblables para ingresar a cada pieza por separado a las diferentes habitaciones; que, como ya se señaló, las camas se confeccionaron bajo los requerimientos del demandante, cumpliéndose con altísimos estándares de confección y de diseño, de conformidad a planos aprobados por el cliente, quien de manere injustificada detuvo la entrega porque su inmueble no tenía las dimensiones suficientes para el ingreso; que, respecto a la falta de modelo torneado de las patas de la cama, no es efectivo, las patas fueron efectivamente torneadas, de hecho toda la cama es torneada, la madera pasa a través de un torno para eliminar impurezas, por lo que no se advierte infracción alguna; que, asimismo la contraria indica que la querellada incurrió en una infracción al artículo 23 de la citada ley, ya que no se prestó el servicio contratado; que, al respecto rechazan de manera categórica los dichos de la contraria, por ser ajenos a la realidad, el único motivo por el cual se encuentran en este procedimiento es la negligencia de la propia querellante quien solicitó la construcción de muebles más grandes que los espacios de que disponen, situación no achacable a la querellada, por lo que solicitan tener por contestada la querrela infraccional y en definitiva rechazarla en todas sus partes; que la parte querellante rinde prueba documental y solicita peticiones concretas al Tribunal;

- Que, a fojas 86 y siguientes, con fecha 18 de mayo de 2017, se da continuación al comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado, con la asistencia de la parte querellante y demandante de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

GBL

**PEDRO BARRUETO POBLETE**, asistido por el abogado SEBASTIÁN ANDRÉS VERGARA DE LA RIVERA, y con la asistencia de la parte querellada y demandada de **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA**, asistido por los abogados JORGE VENTHUR CANDIA y PAOLO MORENO RODRÍGUEZ; que ambas partes rinden prueba testimonial, y la querellante realiza peticiones concretas al Tribunal;

- Que, a fojas 101 y siguientes, con fecha 18 de mayo de 2017, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones, con la asistencia de la parte querellante y demandante de **PEDRO BARRUETO POBLETE**, asistido por el abogado SEBASTIÁN ANDRÉS VERGARA DE LA RIVERA, y con la asistencia de la parte querellada y demandada de **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA**, asistido por los abogados JORGE VENTHUR CANDIA y PAOLO MORENO RODRÍGUEZ, y de **ÁLVARO ANDRÉS GONZÁLEZ SILVA**, en su calidad de absolvente;

- Que, a fojas 103, con fecha 23 de mayo de 2017, se lleva a efecto audiencia de percepción documental, con la asistencia de la parte querellante y demandante de **PEDRO BARRUETO POBLETE**, asistido por el abogado SEBASTIÁN ANDRÉS VERGARA DE LA RIVERA, y en rebeldía de la parte demandada;

- Que, a fojas 127, con fecha 07 de julio de 2017, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

##### **EN CUANTO A LAS TACHAS DE TESTIGOS:**

1.- Que, a fojas 87 y 88, la parte querellada y demandada tachó al testigo **JOSÉ PABLO MANRÍQUEZ ERICES**, C.I. 17.571.329-3, soltero, chileno, estudiante, domiciliado en Sebastián Elcano N°1731, departamento 20, comuna de Las Condes, por la causal contemplada en el número 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en razón

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CSB/15

de carecer el testigo de la imparcialidad necesaria para obrar en juicio como testigo ya que se señaló de manera expresa que concurre por la empatía que siente respecto de la injusticia que se le habría provocado al demandante;

2.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha del testigo **JOSÉ PABLO MANRÍQUEZ ERICES**, en la parte resolutive del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas dadas por este y en conformidad a las reglas de la sana crítica, no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio;

3.- Que, a fojas 92, la parte querellante y demandante tachó a la testigo **ELIZABETH PAOLA CORTÉS JORQUERA**, C.I. 12.463.293-5, soltera chilena, administrativa, domiciliada en Ecuador N°1580, comuna de Renca, por la causal contemplada en el número 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en razón de que la testigo ha reconocido expresamente que su empleador es la parte demandada y querellada en estos autos, y que por tanto mantiene una relación de dependencia con la misma;

4.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha de la testigo **ELIZABETH PAOLA CORTÉS JORQUERA**, en la parte resolutive del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas dadas por esta y en conformidad a las reglas de la sana crítica, no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio;

**EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

5.- Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos, los siguientes: a) Que, con fecha 29 de agosto de 2016, don **PEDRO DARÍO BARRUETO POBLETE**, junto con su señora doña **SANDRA JAMAN**, encargó a **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA** la **confección de tres camas, con determinadas especificaciones de medidas y diseño, por un precio total de \$2.000.000**; b) Que, con fecha 29.08.2016, el Sr. **BARRUETO POBLETE** deposita en la cuenta

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CS/ho

corriente del Sr. **ÁLVARO ANDRÉS GONZÁLEZ SILVA**, representante legal de la querellada, la suma de \$200.000, y con fecha 31.08.2016, el Sr. **BARRUETO POBLETE**, transfiere de manera electrónica, también a la cuenta corriente del Sr. **GONZÁLEZ SILVA**, la suma de \$1.800.000; **c)** Que, en cuanto a la fecha de entrega de los productos cuya confección se le encargó al querellado, este último informa un retraso en la entrega, y que esta se llevaría a cabo la semana del **24 de octubre de 2016**, fecha aceptada por el querellante; y **d)** Que, con fecha **18 de octubre de 2016**, personal de la querellada se comunica con la Sra. Jaman, para para coordinar la entrega de las camas;

**6.-** Que, el querellante de autos, imputa a la querellada haber incumplido tres aspectos contractuales, infringiendo el **artículo 12 de la ley 19.496**, de conformidad a lo siguiente: **1.-** El querellado no respetó el plazo de entrega inicial (30 días, finalizaba el 28 de septiembre de 2016), aludiendo a un cambio de instalaciones físicas; **2.-** El querellado no cumplió con el segundo plazo de entrega impuesto por la demandada (semana del 24 de octubre), ya que el producto que se pretendía entregar no cumplía con el estándar básico de una cama, esto es, que estuviera confeccionado en partes ensamblables para ingresar cada pieza por separado a las habitaciones de la casa; y **3.-** La falta del modelo torneado de las patas de las camas; que la querellada ni siquiera envió un catálogo de patas torneadas, como fue afirmado se haría;

**7.-** Que, asimismo, el querellante sostiene que el querellado habría infringido también el artículo **23 de la ley 19.496**, toda vez que, Alto Madero no prestó el servicio contratado - confección y entrega de tres camas con patas torneadas - y sólo trató de hacerlo en condiciones diferentes e inferiores a las pactadas, toda vez que pretendió hacer entrega de camas con un modelo diferente al solicitado, y compuestas de una sola pieza, haciendo imposible que las mismas pudieran ser utilizadas por su el querellante y su familia; que, la negligencia se manifiesta en el hecho de que Alto Madero, estaba en conocimiento de las especificaciones técnicas de las camas encargadas, no obstante ello,

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

*Cobis*

no respetó dichas especificaciones en la práctica, pretendiendo que se recepcionaran por el querellante productos diferentes a los solicitados e inaptos para servir al fin para el cual fueron encargadas (ser instaladas en los dormitorios del querellante y su familia, y servir para el descanso;

**8.-** Que, la parte querellante para acreditar sus dichos, acompañó en parte de prueba, los siguientes documentos: **1.-** Impresión de correo electrónico enviado por Alto Madero ([altomaderodesign.planos@gmail.com](mailto:altomaderodesign.planos@gmail.com)) a doña Sandra Jaman ([sandrajaman@hotmail.com](mailto:sandrajaman@hotmail.com)), con fecha 6.09.2016, rolante a fojas 1; **2.-** Impresión de correo electrónico enviado por doña Elizabeth Cortes ([ecortes@altomadero.cl](mailto:ecortes@altomadero.cl)) a doña Sandra Jaman ([sandrajaman@hotmail.com](mailto:sandrajaman@hotmail.com)), con fecha 29.09.2016, rolante a fojas 2; **3.-** Impresión de correo electrónico enviado por doña Sandra Jaman ([sandrajaman@hotmail.com](mailto:sandrajaman@hotmail.com)), a Alto Madero ([altomaderodesign.planos@gmail.com](mailto:altomaderodesign.planos@gmail.com)), con fecha 3 de octubre de 2016, rolante a fojas 3; **4.-** Impresión de correo electrónico enviado por doña Sandra Jaman ([sandrajaman@hotmail.com](mailto:sandrajaman@hotmail.com)), a Alto Madero ([altomaderodesign.planos@gmail.com](mailto:altomaderodesign.planos@gmail.com)), con fecha 28 de octubre de 2016, rolante a fojas 4; **5.-** Impresión de correo electrónico enviado por doña Sandra Jaman ([sandrajaman@hotmail.com](mailto:sandrajaman@hotmail.com)), a don Álvaro González ([agonzalez@altomadero.com](mailto:agonzalez@altomadero.com)), con fecha 2 de noviembre de 2016, rolante a fojas 5; **6.-** Impresión del sitio web en la empresa reclamos.cl ([https://www.reclamos.cl/reclamo/2013/oct/alto\\_madero\\_limitada\\_no\\_entrega\\_de\\_lo\\_comprado](https://www.reclamos.cl/reclamo/2013/oct/alto_madero_limitada_no_entrega_de_lo_comprado)) en que constan reclamos públicos a la demandada, rolante a fojas 6 y siguientes. **7.-** Impresión del sitio web en la empresa reclamos.cl ([https://www.reclamos.cl/reclamo/2014/nov/comercial\\_alto\\_madero\\_limitada\\_devolucion\\_de\\_dinero](https://www.reclamos.cl/reclamo/2014/nov/comercial_alto_madero_limitada_devolucion_de_dinero)) en que constan reclamos públicos a la demandada, rolante a fojas 12 y siguientes. **8.-** Impresión del sitio web en la empresa reclamos.cl ([https://www.reclamos.cl/reclamo/2016/jun/alto\\_madero\\_mala\\_calidad\\_incumplimiento\\_de\\_contrato](https://www.reclamos.cl/reclamo/2016/jun/alto_madero_mala_calidad_incumplimiento_de_contrato)) en que constan reclamos públicos a la demandada, rolante a fojas 17 y siguientes; **9.-** Copia boleta de depósito,

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

*ASL*

rolante a fojas 48; **10.-** Copia transferencia electrónica, rolante a fojas 49; **11.-** Copia impresión correo electrónico de enviado por doña Sandra Jaman ([sandrajaman@hotmail.com](mailto:sandrajaman@hotmail.com)), a don Álvaro González ([agonzalez@altomadero.cl](mailto:agonzalez@altomadero.cl)), con fecha 2 de noviembre de 2016, rolante a fojas 51; **12.-** Copia impresión correo electrónico de enviado por don Álvaro González ([agonzalez@altomadero.cl](mailto:agonzalez@altomadero.cl)) a doña Sandra Jaman ([sandrajaman@hotmail.com](mailto:sandrajaman@hotmail.com)), con fecha 2 de noviembre de 2016, rolante a fojas 52;

**9.-** Que, depuso, en favor de la parte querellante el testigo, **JOSÉ PABLO MANRÍQUEZ ERICES**, C.I. 17.571.329-3, soltero, chileno, estudiante, domiciliado en Sebastián Elcano N°1731, departamento 20, comuna de Las Condes, quien en síntesis expuso que, según los dichos de la hija del querellante, este último habría comprado para una casa nueva, camas “diseñadas”, las que no habrían sido entregadas a tiempo, por lo que, ellos iban a pedir la devolución del dinero; que, luego, por dichos de la madre, se entera que no les querían devolver el dinero; que, les estaban ofreciendo, para no devolver el dinero, un producto que no era lo que habían pedido; que el diseño de las camas incluía unas patas torneadas, y que además las camas no eran desarmables; que, luego al ser el testigo contrainterrogado, respecto **al punto 5**, que señala: “*Para que diga el testigo si con fecha 3 de octubre de 2016 el demandante vía correo electrónico acordó con Alto Madero Ltda. un cambio de fecha de entrega de los muebles*”, el testigo responde: “**Tengo entendido que se acordó una prórroga de entrega con respecto al plazo original, pero desconozco la fecha.**”; que, respecto al **punto 7**, que señala: “*Para que diga el testigo si es efectivo que el demandante autorizó la entrega de los muebles ya confeccionados*”, este manifiesta: “**Por lo que yo sé, se le ofreció la entrega de unos productos que no eran lo que ellos habían pedido y esa entrega fue rechazada.**”; y respecto al **punto 8**, se le consulta al testigo: “*Para que diga el testigo si en algún momento vio los muebles vendidos*”, este sostiene: “**No, nunca.**”;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

COZ (S)

10.- Que, depuso, en favor de la parte querellada la testigo **ELIZABETH PAOLA CORTÉS JORQUERA**, C.I. 12.463.293-5, soltera chilena, administrativa, domiciliada en Ecuador N°1580, comuna de Renca, quien declara trabajar para Alto Madero, y expone que, dado el cambio de fábrica, le pidieron que contactara a varios clientes, debido a que iba a haber una variación en las fechas de entrega; sostiene también que, le envió a la clienta un mail directamente donde indicaba este cambio de fecha y solicitaba su comprensión, a lo que la clienta le contestó molesta que aceptaba el cambio; que, al ser repreguntada la testigo, esta afirmó lo siguiente: Al **punto 1**, que señala: “*Para que diga la testigo qué muebles se le vendieron al comprador*”, esta responde: “**Se le vendió un proyecto de muebles especiales que consta de camas, los cuales se entregan planos para la aprobación del cliente y una vez aprobados por ellos, se fabrican.**”; que, al **punto 2**, que dispone: “*Para que diga la testigo quien dio las instrucciones de confección de los muebles y en su caso, si la empresa se comprometió y dio lugar al requerimiento efectuado en tiempo y forma*”, esta responde: “**Sandra Jaman fue quien autorizó la fabricación del producto y si cumplimos en tiempo y forma**”; que, **al punto 5**, que señala: “*Para que diga la testigo si es efectivo que con fecha 18 de octubre de 2016, el transportista se comunicó con el demandante para la entrega de los muebles confeccionados de acuerdo a las instrucciones impartidas por el mismo demandante.*”, esta manifiesta: “**Si, es un requerimiento necesario en el proceso de despacho para coordinar directamente con el cliente, horario y quien recepcionará el producto**”; que al **punto 6**, que señala: “*Para que diga la testigo si es efectivo si el demandante autorizó la entrega de los muebles confeccionados en el mismo domicilio de él*”, esta sostiene: “**Tengo entendido que no quiso recepcionar los productos, estos ya se encontraban terminados.**”; que, respecto **al punto 7**, que señala: “*Para que diga la testigo si los muebles vendidos efectivamente tenían las patas torneadas*”, la testigo responde, “**Este es un producto especial y por el plano indicaban patas torneadas y el producto final también lo tenía**”; **al punto 8**, que señala: “*Para que diga la testigo si el proyecto vendido se ajustaba a*

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CB Lw

las medidas y dimensiones aprobadas por el demandante”, responde: **“Sí”**; y respecto del punto 9, que señala: “Para que diga la testigo si el demandante en algún momento previo a la remisión de los muebles a su domicilio señaló por medio alguno las dimensiones o limitantes que supuestamente mantenía su domicilio.”, esta manifiesta; **“No, en ningún momento.”**; que, al ser la testigo conainterrogada, respecto al punto 4 que señala: “Para que diga la testigo que rol desempeña y que funciones cumple en Alto Madero”, esta responde: **“Administrativo de producción”**; que, al punto 5, que indica: “Para que diga la testigo si en el rol desempeñado en Alto Madero le corresponde revisar los pedidos de los clientes y verificar el estado de las compras y recepciones.”, respondiendo la testigo: **“Sí, me corresponde revisar el proceso de las compras del cliente.”**; que, al punto 6, que señala: “Para que diga la testigo si conoce las características específicas de las camas que fueron encargadas a Alto Madero por el Sr. Barrueto”, esta manifiesta: **“Están a nombre de Sandra Jaman, existen unos planos y por eso conozco las características, las cuales estaban igual al producto confeccionado”**; que, en relación al punto 7, que dispone: “Para que diga la testigo cuales serían esas características”, responde la testigo: **“Indicaré las características generales, ya que no recuerdo detalles de las medidas. Camas confeccionadas en madera nativa Raulí, patas torneadas, que fue lo que más indicó, con somier sueco y en tonalidad de madera creo que era N°2 según muestrario”**; que respecto al punto 8, que dispone: “Para que diga la testigo si al momento de la venta se hizo presente al señor Barrueto o a la Sra. Jaman, que las camas serían confeccionadas de una sola pieza””, la testigo responde: **“No estuve presente en la venta, pero en la nota de venta se especifican como muebles especiales y especificaciones se detalla en planimetría si el cliente lo indica”**; que, al punto 11, que señala: “Para que diga la testigo si sabe cuáles eran los plazos de entrega comprometidos por Alto Madero”, ante la cual responde la testigo: **“Inicialmente los plazos de entrega de un proyecto especial es de 45 días hábiles desde la fecha de aprobación de plano; debido a la solicitud que se le indicó a la clienta, la fecha se informó**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

07/11

**inicialmente que sería el 18 de octubre de 2016, fecha en que se comunicaron desde Transporte, para poder despacharlo.”; y que al punto 13** que dispone: *“Para que diga la testigo cómo sabe entonces que se ofrecieron soluciones por parte de Alto Madero para el demandante.”*, respondiendo la testigo: **“Supe verbalmente por el transportista al momento en que se comunicó con la clienta que ella no los podía recepcionar porque en su domicilio no entraban las camas. El transportista fue quien le dio soluciones a la clienta según el problema que ella le indicó.”**

11.- Que, de conformidad a la **absolución de posiciones** rendida en autos por don **ÁLVARO GONZÁLEZ SILVA**, C.I. 10.963.162-0, rolante a fojas 101 y siguientes, por sí, y en su calidad de representante legal **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA**, a la posición formulada bajo el **número 6** del Pliego de Posiciones: *“Para que diga el absolvente cómo es efectivo y le consta, en su calidad de representante legal de Sociedad Comercial Alto Madero Limitada, que hasta la fecha Sociedad Comercial Alto Madero Limitada no ha entregado a don pedro Barrueto las tres camas de patas torneadas*, la absolvente manifestó: **“Es efectivo que no se han entregado las camas. Las camas están listas pero el cliente no las quiso recibir”**; luego a la posición del número 7, que señala: *“Para que diga la absolvente cómo es efectivo y le consta que Sociedad Comercial Alto Madero Limitada no ha restituido a don Pedro Barrueto los \$2.000.000, pagados por adelantado como precio por las tres camas a pesar de varias insistencias por parte de este último y de su cónyuge, doña Sandra Jaman, respondiendo el absolvente* **“Es efectivo, pero hemos tratado como empresa de resolver el problema sin llegar a instancias legales lo cual la señora Sandra se negó a llegar a un acuerdo que sea conveniente para ambas partes, ya que nosotros ejecutamos y fabricamos el producto de acuerdo a todos los procedimientos y planos que ella aprobó, haciendo mención que es un producto hecho y fabricado a la medida solicitado por ella”**;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

07/10

12.- Que, en relación al **artículo 12 de la ley 19.496**, que dispone: **“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.”**, y conforme a la prueba documental, testimonial y a la absolución de posiciones, rendidas en autos, no existe antecedente alguno que permita a este Sentenciar atribuir responsabilidad al querellado en relación a algún incumplimiento contractual por parte de este último; que, la regla del artículo 12, implica, no sólo respetar y cumplir lo acordado en el contrato alcanzado por las partes, sino que, eventualmente, las partes quedan obligadas a las posteriores modificaciones y demás convenciones que altere el acuerdo original, como ocurrió en el caso investigado en autos, según se señalará;

13.- Que, de conformidad al considerando precedente, en relación a la **entrega tardía de los muebles** cuya confección fue encargada al querellado, primera infracción que se le imputa al querellado, ambas partes están de acuerdo que existió un **plazo inicial de entrega**, plazo que no fue cumplido por el querellado, pero que sin embargo, según consta de los correos electrónicos enviados entre las partes, rolantes a fojas 1 y siguientes, la querellada comunica a la querellante la reprogramación de la fecha de entrega de los muebles para la semana del 24 de octubre, la que resulta ser aceptada por la querellante, sujeta a que, de no cumplirse con dicha nueva fecha, esta exigirá el reembolso del precio pagado por los muebles;

14.- Que, en relación a la segunda infracción que se le imputa al querellado, esto es que **no cumplió con el segundo plazo de entrega**, de conformidad a la prueba documental y testimonial rendida en autos, el querellado sí coordinó la entrega de las camas para el día 18 de octubre de 2016, dentro del segundo plazo de entrega acordado por las partes, pero estas no fueron recibidas por el querellante, por cuanto, según esta última, el producto que se pretendía entregar no cumplía con

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

67/11

el estándar básico de una cama, debiendo estar confeccionadas en partes ensamblables, para así ingresar a las habitaciones de la casa por separado, y además por cuanto las patas de las mismas no eran torneadas; que, tal como consta de las declaraciones de la testigo ELIZABETH PAOLA CORTÉS JORQUERA, el transportista no habría podido despachar y entregar las camas, porque no entraban en el domicilio de la querellante, no siendo por tanto recepcionadas por esta última; que, al respecto, de la prueba rendida en autos, no consta, que el contrato de confección de muebles alcanzado por las partes, incluyera la especificación y/o condición que las que camas fueran ensamblables, es decir, que debían ser confeccionadas en partes de modo que fueran ensambladas en el domicilio del cliente, aun cuando tal modalidad hubiera sido la deseable y requerida para evitar algún inconveniente en el ingreso de las mismas en el domicilio del demandante; que, tal condición, debió haber sido prevista y exigida por parte del consumidor, quien conocía y aprobó las dimensiones de las camas como su diseño, y por supuesto, conocía o debía al menos conocer las dimensiones de los accesos de su domicilio; que, por tanto no procede hacer exigible al proveedor una condición que no formó parte del acuerdo alcanzado por las partes; y por último, en cuanto a la falta del modelo torneado de las patas de las camas, tampoco consta de prueba alguna rendida en autos, que el diseño de las camas confeccionadas por el querellado no cumplieran con este requisito;

15.- Que, conforme a los considerandos precedentes, tampoco puede sostenerse que existiría una infracción por parte del querellado, al artículo 23 de la ley 19.496, que dispone: ***“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.”***, toda vez que, no se ha probado por parte del querellante que, en la confección de las camas encargadas, cuyo diseño y

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

15/2/10

especificaciones fueran aprobados por el cliente, este haya actuado con negligencia, causándole un menoscabo al querellante, debido a alguna deficiencia en su calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida de los respectivos muebles cuya confección se contrató;

**16.-** Que, en relación a la prueba documental rolante a fojas 6 y siguientes, consistentes en reclamos de terceros en una determinada página web, tampoco es posible atribuir responsabilidad al querellado, por cuanto estamos frente a reclamos no relacionados con los hechos denunciados en autos, no constando por lo demás la veracidad de las declaraciones en ellos contenidos;

**17.-** Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 que, al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convenza al sentenciador;

**18.-** Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

**19.-** Que, en conformidad a lo indicado a los considerandos anteriores, y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este Sentenciador, no se

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

02/10

ha formado convicción respecto a la responsabilidad infraccional del querellado, **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA**, representada legalmente por don **ÁLVARO GONZÁLEZ SILVA**, razón por la cual este Sentenciador procederá a rechazar la querrela interpuesta en su contra en la forma en que lo dispondrá en la parte resolutive de esta Sentencia;

**EN EL ASPECTO CIVIL:**

**20.-** Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad en lo infraccional de la querellada, **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA**, se rechazará la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra, sin costas;

**SE DECLARA**

**EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS**

**PRIMERO: QUE SE RECHAZA** la tacha de testigo formulada por la querellada de autos, a fojas 87 y 88, de conformidad a los fundamentos del considerando 2° de este fallo;

**SEGUNDO: QUE SE RECHAZA** la tacha de testigo formulada por el querellante de autos, a fojas 92, de conformidad a los fundamentos del considerando 4° de este fallo;

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**TERCERO: QUE NO HA LUGAR** a la **querrela infraccional** de fs. 24 y siguientes, en contra de **COMERCIAL ALTO MADERO LIMITADA**, RUT 77.507.450-7, representada por don **ÁLVARO GONZÁLEZ SILVA**, C.I. 10.963.162-0, constructor civil, ambos domicilios en Avenida Alonso de Córdova N°2337, comuna de Vitacura de conformidad a lo resuelto en los considerandos 5° a 19° de esta sentencia.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

*Handwritten signature*

**EN MATERIA CIVIL:**

**QUINTO: QUE NO HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios, de fs. 24 y siguientes, en contra de COMERCIAL ALTO MADER LIMITADA, RUT 77.507.450-7, representada por don ÁLVARO GONZÁLEZ SILVA, C.I. 10.963.162-0, constructor civil, ambos domicilios en Avenida Alonso de Córdova N°2337, comuna de Vitacura, de conformidad a lo resuelto en el considerando 20 de esta sentencia;**

**ANÓTESE.**

**NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.**

**REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.**

**ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**



**DICTADO POR DON PATRICIO LAMBERTO CORTÉS, JUEZ TITULAR**

**AUTORIZADA POR NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

62111

