

00552

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT

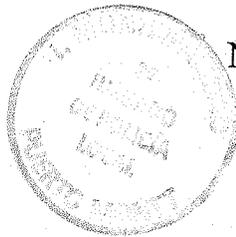
Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA:	13 DIC 2018
HORA:	9:20
QUIEN RECIBE:	Pzaconi

PUERTO MONTT, veintiuno de noviembre de dos mil dieciocho

Notifico a Ud. que en la causa rol N°012434 - 2017, se ha dictado la siguiente resolución:

SE ADJUNTA COPIA DE LA SENTENCIA DICTADA EN AUTOS.

NELLY MUÑOZ MORAGA
SECRETARIA TITULAR



Actuario: GIBSON RUBILAR VARGAS

2° JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUERTO MONTT

ROL N°012434-2017

SR.(A)
BLAS GONZALEZ
SERNAC
JOSÉ MANUEL BALMACEDA 241
COMUNA PUERTO MONTT

FRANQUEO CONVENIDO
Resolución Exenta N°7 -1982
Santiago - 12

Conforme ley 19.841 esta carta deberá
adulta de ese domicilio.

cualq



383022811

18 CARTA CERTIFICADA EXPRESA (EMPRESAS)

1/12/18 16:31 SR \$0

MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT

1170323112908

Puerto Montt, veintiocho de septiembre del dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas uno y siguientes rola querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley 19.496. La acción es interpuesta por don DANIEL ALEJANDRO SALINAS FUENTES, técnico contador, cédula de identidad N° 13.584.419-5, domiciliado en pasaje Laguna Figueroa N° 4.949, Valle Volcanes de esta ciudad, en contra del proveedor COMERCIAL KALSUR Spa., Rut 76.446.548-2, representado por su gerente general o jefe de oficina don Alan Vladimir Gutiérrez Orias, ambos domiciliados en avenida Presidente Ibáñez N° 80 de esta ciudad. Relata en cuanto a los hechos que el mes de marzo y abril del año 2017 cotizó estufas a pellet para calefaccionar su hogar, recurriendo al local de Comercial Kalsur siendo atendido por don Eduardo Huenulef, decidiendo comprar el día 27 de mayo del año 2017 una estufa a pellet marca Free Point, modelo Pretty, sin embargo al momento de realizar la entrega se le entregó otra marca Northem, modelo Pretty, al mismo precio, es decir, \$1.290.000, más el costo de instalación de \$200.000. Al cambiar el producto se le indicó que cumplía con las mismas especificaciones que la estufa ofrecida en primera instancia, que calentaba 130 metros cuadrados, lo que no condice con la realidad, toda vez que su domicilio tiene 90 metros cuadrados y sin duda existe un cambio sustancial entre la temperatura del primer y segundo piso, lo que ha generado graves inconvenientes. Que al momento de instalar la estufa se le orientó para colocarla en el mejor lugar posible para poder calefaccionar ambas plantas sin inconvenientes. Otro detalle que poseía la estufa que adquirió en primera instancia y que posteriormente fue cambiada eran sus bajos niveles de ruido, sin embargo la estufa entregada hace más ruido que la primera, sino que también realiza aleatoriamente un fuerte ruido que no es un comportamiento normal de una estufa a pellet. Otro antecedente es que la estufa no cumple con los grados de temperatura que señala el vendedor y la ficha técnica del producto, ya que al programarla al máximo nivel que es el 5, debería alcanzar los 30 grados Celsius, lo que no es tal ya que alcanza sólo los 23 grados, agregando que la pantalla se apaga y se prende sin motivo alguno. Que ante los problemas expuestos realizó las observaciones con el proveedor, quienes enviaron un técnico a su domicilio para solucionar el problema y hacer efectiva la garantía legal, a quien al retirarse se le solicitó el certificado de visita el cual no entregó, y después de la visita del técnico no

26, NOV. 2018
PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 12434-17

hubo intención de solucionar el problema por parte de la empresa. Que en razón de lo anterior, después realizó varias llamadas al proveedor obteniendo respuestas negativas, esgrimiendo que se realizaría una nueva visita técnica la cual nunca se concretó. Por lo anterior realizó un reclamo ante el Sernac, no obteniendo respuesta por parte de la empresa, por lo que previa citas legales, solicita sea el proveedor condenado al máximo de las multas, con costas. En un primer otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando sea condenado el proveedor al pago de \$1.290.000 por concepto de daño emergente correspondiente al valor del producto, más la suma de \$700.000 por daño moral conforme argumenta, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 8 y siguientes rola prueba documental acompañada con la querella y demanda civil, que consisten en: copia de factura electrónica emitida por el proveedor por un monto de \$1.290.000, copia de factura por un monto de \$200.001, y copia de reclamo tramitado ante el Sernac.

A fojas 13 se provee la querella y demanda, se confiere traslado, y se cita a las partes a comparendo de contestación y prueba.

A fojas 14 el actor rectifica el libelo indicando la dirección comercial del demandado cual es calle Martin Skoruppa N° 80 de esta ciudad.

A fojas 18 se acompaña lista de testigos.

A fojas 20 don Daniel Alejandro Salinas Fuentes confiere patrocinio al abogado don Fernando Pérez Plaza de los Reyes, y confiere poder a los habilitados en derecho don Absalón Alvarado Rodríguez y don Miguel Ángel Solís Ríos, todo con domicilio en calle Urmeneta N° 305, oficina 1.107, edificio Los Héroes de esta ciudad.

A fojas 21 los abogados María Carlota Urrutia Gándara y don Alberto Roa Pérez asumen el patrocinio y poder en representación de Comercial Kalsur Spa.

A fojas 27 y siguientes rola escrito presentado por la abogada doña María Carlota Urrutia Gándara, contestando la querella y demanda civil. En cuanto a la querella infraccional, solicita su rechazo atendida la inexistencia de una infracción a la Ley del Consumidor, señalando que efectivamente el denunciante adquirió una estufa a pellet marca Free Point, la que luego fue cambiada por una marca Northemm, lo que fue aceptado por el señor Salinas atendida las similares características de los artefactos. Que los reclamos del actor obedecen a la expectativa que pretendía que la estufa tuviere, que presentaría ruidos mayores a los que técnicamente debería efectuar, que estos ruidos se presentarían de forma aleatoria y esporádica, expresa que la estufa no cumple con los

grados de temperatura que expresa la ficha técnica, y que la pantalla de mando de la estufa se apaga y prende sin motivo alguno. Que haciendo valer la garantía legal, el denunciante solicitó a su representada la inspección técnica, lo que fue realizado efectuándose los ajustes que correspondía, y que en ese momento se referían al sensor del termostato, cosa que en terreno fue inspeccionado y acomodado a la lectura óptima del usuario. Que con posterioridad con fecha 03 de agosto del año 2017, el consumidor envía correo electrónico que da cuenta de nuevas situaciones acaecidas con el artefacto, situación que a través de igual medio fue contestada por su mandante en sentido de coordinar la visita necesaria para verificar las situaciones; sin embargo, al día siguiente el consumidor opta por rechazar toda visita técnica en interpone reclamo ante el Sernac. Que es el propio actor quien niega la visita técnica necesaria para hacer aplicable lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley del Consumidor, impidiendo con su conducta la posibilidad de que la empresa preste asesoría técnica necesaria para determinar si los posibles problemas que relatan se originan de un mal uso del artefacto, problemas sustanciales de fábrica, u otros que puedan ser solucionados por el servicio técnico, no configurándose infracciones a la ley conforme explica. Por otra parte, aun cuando se estimara la existencia de imperfecciones en el uso del artefacto, estas de modo alguno por lo que relata el demandante hacen inepto o no enteramente apto para su uso el producto vendido. En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, solicita su rechazo en base a los argumentos que expone.

A fojas 33 y siguientes rola prueba documental acompañada por las partes en comparendo de estilo.

A fojas 103 y siguientes rola acta de comparendo con la asistencia de las partes. La querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. La parte querellada y demandada civil contesta mediante minuta escrita. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados, y acompaña nueva prueba documental ya individualizada en acta. La parte querellada y demandada civil acompaña prueba documental.

A fojas 105 y siguientes se recibe la prueba testimonial. Comparece en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil doña Amara Yanina Aedo Hermosilla, quien legalmente juramentada es tachada por la contraria al declarar ser cónyuge del actor.

PUERTO MONTT, 26 NOV. 2018
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 12434-17

A fojas 110 se recibe la prueba de percepción audiovisual conforme acta. A fojas 110 rola acta de continuación de comparendo, recibándose la prueba testimonial, compareciendo en calidad de testigo del aparte querellante y demandante civil doña Elvira Alejandra Maldonado, quien legalmente juramentada y sin tacha declara conforme lo transcrito en acta.

A fojas 117 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que respecto a la tacha de la testigo presentada por la parte querellante y demandante civil doña Amara Yanina Aedo Hermosilla, quien al ser interrogada declara ser cónyuge del actor, por lo que la contraria formula tacha en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 1 y 6, del Código de Procedimiento Civil, al ser cónyuge del querellante y carecer de imparcialidad, a lo que el tribunal confiere traslado, siendo este evacuado en la audiencia por la querellante quien objeta la tacha al ser una materia de la Ley 19.496 y considerar además que el producto tiene un uso doméstico y que la testigo hace uso por lo que se debe valorar su testimonio. Que considerando la relación de parentesco entre la testigo y el actor que invoca su testimonio, y la aplicación de la figura de las tachas en este procedimiento conforme mandato expreso de la Ley 19.496 en su artículo 50 C, se acogerá la tacha formulada por la parte querellada y demandada civil. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

SEGUNDO: Que el actor don Daniel Salinas Fuentes denuncia en estrados situaciones que considera como infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Que lo primero es el hecho no controvertido entre las partes, que adquirió una estufa a pellet marca marca Free Point, modelo Pretty, sin embargo al momento de concretarse la entrega e instalación del producto, se le entrego otra marca Northem, modelo Pretty, al mismo precio y con las mismas características técnicas, lo cual aceptó al recibir el producto en su hogar y autorizar la instalación del mismo, por lo que en esto no habría infracción legal alguna.

CUARTO: Que el actor reclama que las especificaciones técnicas no serían las mismas entre la estufa comprada inicialmente y la que recibió en su domicilio, al aseverar que si bien la capacidad de trabajo ofrecida es para una superficie de 130 metros cuadrados, y contando su vivienda con 90 metros cuadrados de superficie, el producto no logra calefaccionar su hogar, sintiendo el actor una diferencia de temperatura entre el primer y

26 NOV. 2018
PUERTO MONTT,
CERTIFICADO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

12434-18

segundo piso. Al efecto, esto corresponde a una apreciación que, conforme el mérito de autos, no se acredita fehacientemente, no pudiendo considerarse una infracción a las normas legales invocadas por el actor, no existiendo prueba técnica o científica que permitan determinar en concreto que el producto no sea apto para su uso.

QUINTO: Que en cuanto a los ruidos que indica el actor provoca la estufa instalada, y que en el libelo comprara con la que él adquirió inicialmente, no existen parámetros lógicos ni técnicos que permitan acreditar tal situación, ya que no se comprende cómo puede hacer dicha comparación al aseverar en su libelo que "hace más ruido que la primera" si no acredita los niveles de ruido del producto que en definitiva no recibió, considerando especialmente para arribar a esta conclusión que conforme el mérito de autos y las fichas técnicas de ambas estufas de fojas 38 y siguientes son de iguales características. Asimismo, lo denunciado respecto a que el producto instalado hace un ruido "esporádico y aleatorio" no resulta acreditado, no siendo posible establecer si técnicamente que esto obedece a un desperfecto o es a consecuencia de que la estufa funcione con un termostato que permite mantener una temperatura controlada en la superficie a calefaccionar.

SEXTO: Que en cuanto a que la estufa no cumple con los grados de temperatura señalados en la ficha técnica del producto, que serían de 30 grados Celcius, funcionando la estufa sólo hasta los 23 grados Celcius como máximo, no existen pruebas científicas o técnicas que permitan acreditar tal situación, por lo que la denuncia también será desechada en este punto.

SÉPTIMO: Que conforme el mérito de autos, el actor acredita, y no es controvertido, que ante las observaciones en el funcionamiento que le comunicó al proveedor, este último gestionó la visita de un técnico a su domicilio para la revisión de la estufa, lo cual se concretó, no existiendo datos en estrados sobre dicha visita técnica, ni antecedentes que permitan determinar cuál fue el motivo de dicha visita y si el técnico realizó alguna reparación o mantenimiento al artefacto.

OCTAVO: Que en autos figuran correos electrónicos entre el consumidor y el proveedor, en el sentido de que, posterior a la vista del técnico, el producto habría continuado presentando problemas y observaciones a su funcionamiento, ante lo cual el proveedor ofrece enviar nuevamente un técnico para verificar el o los problemas, no concretándose dicha visita ante el rechazo de dicha opción de parte del consumidor, quien posterior a ello presentó un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor y accionó presentando querrela y demanda en este tribunal, solicitando que le sea devuelto

26 NOV. 2018
PUERTO RICO,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 12434-17

la cantidad o precio pagado por el producto más los gastos de instalación, más una indemnización por daño moral, al no ser respetado su derecho a opción del artículo 20 de la Ley 19.496.

NOVENO: Que considerando lo expuesto precedentemente, en cuanto a que el actor no logra acreditar la efectividad de las fallas u observaciones efectuadas al funcionamiento del producto adquirido, ni que ello signifique en concreto que la estufa no sea apta para su uso en virtud de los parámetros de la norma del artículo 20 letras a), d) y f) invocadas, y considerando que el proveedor ofreció una nueva visita técnica al domicilio del actor para verificar las observaciones, forma lógica de determinar si estas obedecen a una falla en el producto, o a una mala manipulación u otro factor que hagan plausible el derecho de opción que otorga el artículo 20 de la Ley 19.496, será rechazada la querrela infraccional y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas uno y siguientes.

Y, vistos, lo dispuesto en la Ley 19.496, y las facultades conferidas en las leyes 15.231 y 18.287, se resuelve:

I.- Que se acoge la tacha de la testigo de la parte querellante y demandante civil, conforme lo argumentado en el considerando primero precedente, al haber declarado la testigo ser cónyuge de la parte que solicita su testimonio. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

II.- Que se rechaza la querrela infraccional y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas uno y siguientes interpuesta por don **DANIEL ALEJANDRO SALINAS FUENTES**, en contra del proveedor **COMERCIAL KALSUR Spa.**, al no acreditarse por el actor una infracción a la Ley 19.496.

III.- Que no se da lugar a la condena en costas, al haber tenido las partes motivos plausibles para litigar.

PUERTO MONTE, 26 NOV. 2018
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 12434-17

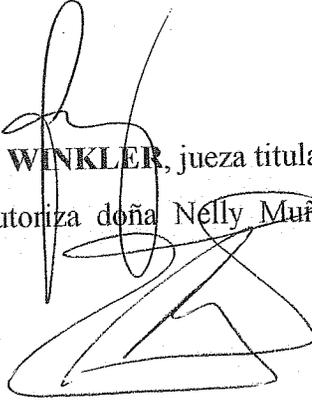
Ciento veintiocho-128

Regístrese y notifíquese por carta certificada. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Rol N° 12.434-2017.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



26 NOV 2018
PUERTO MONTT
CERTIFICADO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 12434-17