



f. noventa y tres — 93 —

Rol N° 5448-2017/NGC

Talca, treinta de octubre de dos mil diecisiete.

VISTO:

A fojas 33 y ss. doña **VERÓNICA DEL CARMEN CARRASCO GARRIDO**, profesora, Cédula Nacional de Identidad N° 15.906.736-K, domiciliada en 30 Oriente 960, Edificio Doña Isabel, departamento 408, Comuna de Talca, debidamente patrocinada, dedujo denuncia por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 en contra de **THERMOCOLD LIMITADA**, nombre de fantasía **THERMOCOLD**, RUT N° 76.030.929-K, representada por don **MANUEL RENATO HONORATO MORALES**, ignora profesión, con domicilio en Avenida Dos Sur 1791, de la ciudad de Talca.

En cuanto a la fundamentación fáctica de la denuncia, expuso: "Que a fines del mes de febrero de 2017, se envió a Thermocold estufa láser Sindelen modelo sunnymet fan heater EP-9000FH, a mantención de rutina, funcionando y en buenas condiciones técnicas y estéticas, cuyo servicio fue pagado el día 04 de marzo de 2017, según consta en boleta que se acompaña en el otrosí, por un monto de \$34.800 (...) Al encender la estufa, con posterioridad, nos percatamos que a unos 20 minutos de funcionamiento aproximadamente arrojaba en pantalla un ERROR que indicaba 'OBSTRUCCIÓN SALIDA DE AIRE CALIENTE' deteniendo por completo su funcionamiento.

Así las cosas, concurrimos al local por la garantía del servicio prestado, ENTREGANDO LA ESTUFA, y comprometiéndose el servicio técnico a resolver el problema.

Transcurrida una semana más o menos, retiramos la estufa nuevamente, y se repitió el error ya indicado.

Esta situación se repitió a lo menos 3 veces más en el transcurso de los meses de marzo y abril de 2017, debiendo concurrir al servicio técnico para la reparación del error y del funcionamiento de la estufa en cuestión, ENTREGANDO LA ESTUFA DEFINITIVAMENTE, QUEDANDO EN PODER DEL SERVICIO TÉCNICO y sin verla hasta el día de hoy.

Debo agregar que hubo buena voluntad al principio por parte del servicio técnico en orden a intentar la reparación, sin embargo aparentemente no fueron capaces de solucionar el problema.

Finalmente, ya agotados con los ires y venires al local, exigimos a lo menos una solución temporal y propusimos se nos entregara una estufa de reemplazo mientras solucionaban el problema, haciéndose entrega de una estufa de menor calidad y en regular estado de funcionamiento y estético marca Bartolini color negro, modelo DP-3001, la cual aceptamos pues ya estábamos en el mes de mayo, comenzando el invierno y sin calefacción en nuestro hogar, y que se encuentra en nuestro poder hasta el día de hoy.

Así las cosas, llegó el momento en que el Sr. Manuel Honorato nos indicó que nos pagaría el valor de la estufa, reconociendo que llegó en buen estado y que no era capaz de arreglarla. Sin embargo cuando se aproximaba la fecha en que nos haría pago de la estufa, decidió enviarla a Sindelen Santiago para la reparación.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca, 24 de Enero 2019

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, de de 1



f. noventa y cuatro - 94 -

Dicha situación dilató aún más la reparación de nuestra estufa y la posible devolución del valor de la estufa, respondiendo finalmente que la respuesta del servicio técnico de Santiago era que la estufa no tenía reparación y que existía la posibilidad de devolver una estufa nueva por parte de Sindelen si conseguíamos la boleta de compra de la estufa (...) así lo hicimos, y enviamos copia boleta vía correo electrónico.

Sin embargo ya estábamos en el mes de julio de 2017 y no se veía solución y solo respuestas evasivas, por lo que decidimos acudir a SERNAC a interponer denuncia, la cual después de casi 2 meses NO TUVO NINGUNA RESPUESTA POR PARTE DE THERMOCOLD".

En cuanto al derecho invocó los artículos 3 letras d) y e), 12, 23 y 41 de la Ley del Consumidor transcribiéndolos, argumentando que, en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a los referidos artículos, puesto que "no se han respetado las condiciones del contrato de prestación de servicios de reparación toda vez que el Servicio no ha respondido por la reparación de la estufa ya individualizada".

Por último, solicitó condenar a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

Junto a lo anterior, doña **VERÓNICA DEL CARMEN CARRASCO GARRIDO**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **THERMOCOLD LIMITADA**, representada por don **MANUEL RENATO HONORATO MORALES**, todos ya individualizados.

La actora fundó la demanda en las mismas consideraciones de hecho que dieron origen a su denuncia infraccional, dándolas por reproducidas, agregando que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley N° 19.496 y que le han causado un considerable perjuicio, toda vez que "he perdido mi estufa prácticamente nueva, que se llevó a una mantención de rutina y volvió defectuosa..."

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO PATRIMONIAL: \$200.000.- (doscientos mil pesos)**, "que corresponde al valor de la estufa y modelo ya indicado" y; **DAÑO MORAL: \$ 500.000.- (quinientos mil pesos)**, "por las molestias ocasionadas y el disgusto provocado por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a servicios públicos y al Tribunal..."

En cuanto al derecho dio por reproducidas las normas citadas en la denuncia infraccional.

Por último solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **THERMOCOLD LIMITADA**, representada por don **MANUEL RENATO HONORATO MORALES**, por la suma de **\$ 700.000.- (setecientos mil pesos)** más intereses y reajustes o la suma que el Tribunal determine, con costas.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
La presente es copia fiel de su original.
24 ENE 2019



f. noventa y cinco - 9.

A fojas 37 el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y la demanda civil.

A fojas 69 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se realizó con la comparecencia de ambas partes, con asistencia letrada.

La denunciante y demandante civil doña VERÓNICA DEL CARMEN CARRASCO GARRIDO, representada por el abogado don FRANCO RODRIGO DÍAZ GUERRA, ratificó sus acciones y solicitó sean acogidas en todas sus partes, con costas.

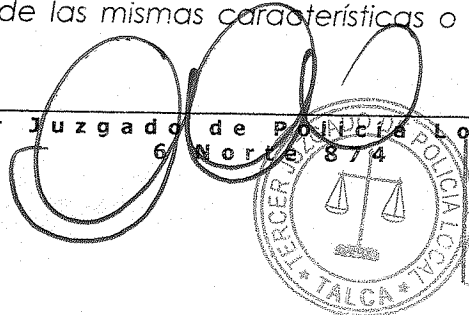
Seguidamente la parte denunciada y demandada civil, THERMOCOLD, representada legalmente por don MANUEL RENATO HONORATO MORALES, asistido por el abogado don CARLOS ALBERTO ACUÑA RAMÍREZ, contestó mediante minuta escrita rolante a fojas 44 y ss. la que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia. Dicha minuta refiere en lo medular, las siguientes consideraciones:

En cuanto a la denuncia infraccional: Solicitó su total rechazo, con costas, atendido a los siguientes fundamentos de hecho:

- 1) Si bien admite que recibió la estufa individualizada por la denunciante, niega haberla recibido para una simple mantención de rutina, funcionando y en buenas condiciones técnicas y estéticas, tal como afirma la denunciante, sino que según detalla el registro de ingreso ésta se encontraba "rallada (sic) y abollada, que según lo expuesto por el cliente, Doña Verónica Carrasco Garrido, la estufa no funciona".
- 2) Luego de tres días desde su ingreso, la estufa es reparada y entregada a la clienta.
- 3) Recién en el mes de abril de 2017, Thermocold recibió nuevamente la estufa a reparación, oportunidad en que el técnico hizo la siguiente observación "la estufa tenía quemada la tarjeta que controla la velocidad del ventilador". Ante eso la denunciada hizo valer la garantía de 30 días por el servicio de reparación, por lo que no asignó un nuevo número de ingreso y en cambio emitió un Anexo de Contrato, que contiene los datos del cliente, datos del servicio, mano de obra y precio final.
- 4) A mediados de abril de 2017, cuando la clienta acude a retirar la estufa sin pagar gasto alguno, el técnico experto le informa "que este es una falla que debe ser reparada por Sindelen en Santiago, siendo imposible su reparación en este servicio de Talca", asumiendo la denunciada los costos de traslado.
- 5) A fines de abril de 2017 se entregó a la clienta una estufa de reemplazo, ante una eventual demora en Santiago.
- 6) El servicio técnico de Santiago exigía la boleta de compra del bien "para hacer efectivo el cambio de producto", al pedirla a la clienta ya no la tenía por ser un producto comprado "hace más de tres años atrás".
- 7) Ante esa situación, la clienta "intentó conseguir boleta en Tienda París Retail por una estufa de las mismas características o mismo modelo" que nueva,

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, _____ de _____ de _____



f. noventa y seis - 96 -

- tiene un precio de \$200.000, sin los más de 3 años de uso que tenía la estufa de la denunciante.
- 8) La empresa Thermocold, según asevera el abogado, intentó en todas esas oportunidades brindar rápidas y efectivas soluciones a su clienta, y decidió enviar la boleta a Santiago, lo que no prosperó, pues si bien ésta correspondía a una estufa de mismo modelo, Sindelen la rechazó al no coincidir el mismo número de serie "y por tanto no repara la estufa".
 - 9) Lo anterior (requerimiento de la boleta y negativa de Sindelen), consta en los correos electrónicos entre la denunciante y la denunciada, acompañados como prueba.
 - 10) Que el calefactor en reemplazo sigue en poder de la consumidora.
 - 11) Finalmente, en cuanto a que la denunciada asumió pagar el valor de la estufa y que ésta habría llegado en buen estado a sus dependencias, según lo expresado por la denunciante en su libelo, lo niega absolutamente, "como muestra el contrato de reparación y anexo del mismo".

En cuanto al derecho expone que no se infringió el artículo 3 de la Ley N° 19.496 en sus letras d) y e), toda vez que ningún riesgo pudo afectar a la salud o al medio ambiente y que su representado entregó una estufa de similares características a fin de brindar una atención siempre eficiente y eficaz.

En cuanto a los artículos 12 y 41 de la Ley en referencia e invocados por la denunciante, manifiesta que su representado siempre cumplió sus obligaciones, dejando constancia de ello en el contrato de reparación.

Por último expresa que no existe infracción alguna cometida por la denunciada, poniendo de manifiesto que la propia denunciante, en su escrito, hace presente "la buena voluntad del servicio técnico a orden de intentar la reparación".

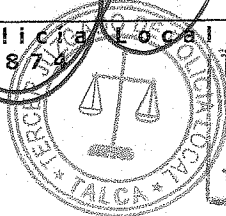
En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios: Solicita su total rechazo, con costas, por las mismas argumentaciones efectuadas para la denuncia infraccional. Agrega que la contraria demanda una suma de \$200.000 por una estufa que compró hace más de 3 años y que entregó al servicio técnico en condiciones defectuosas.

En cuanto al daño moral, alude a la inexistencia de los presupuestos que harían posible una indemnización por tal concepto.

Por último, ante el eventual caso de acoger la demanda, solicitó liberarlo del pago de las costas de la causa, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Prosiguiendo con el comparendo, las partes fueron llamadas a conciliación por el Tribunal, la que no se produjo. A continuación, se recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos. La parte denunciante y demandante civil solicitó se citara a absolver posiciones a don MANUEL RENATO HONORATO MORALES, representante legal de la denunciada y demandada civil THERMOCOLD, la que rindió en la misma audiencia, con lo que se puso fin a la audiencia.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
a presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA de de



f. noventa y siete - 97

A fojas 86 y 87, rola escrito del abogado de la denunciante y demandante civil, solicitando al Tribunal tener presente una serie de consideraciones al momento de fallar. Asimismo solicitó la dictación de sentencia.

A fojas 90, quedaron los autos en estado de fallarse.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que, en el contexto de comparendo de contestación, conciliación y prueba, y a fojas 70, el abogado don CARLOS ALBERTO ACUÑA RAMÍREZ, en representación de la denunciada y demanda civil THERMOCOLD LIMITADA, objetó "el documento acompañado a fojas 1 (...) por ilegible, toda vez que no se entiende, las letras, es inentendible para esta parte".

A fojas 70 de autos, el abogado de la denunciante y demandante civil, Sr. FRANCO DÍAZ GUERRA, contestó el traslado conferido solicitando el rechazo de la objeción, argumentando que "el documento tiene relación con el de fojas 2, en donde se aprecia el detalle y que esta parte ya ha hecho mención a ello".

SEGUNDO: Que, también en el contexto del comparendo de estilo, y a fojas 71, el abogado don FRANCO DÍAZ GUERRA, en representación de la denunciante y demandante civil, objetó: **1)** El documento signado con el número 1 del escrito de contestación correspondiente a "**copia de contrato de reparación**", por falsedad, "toda vez que no tiene firma del cliente, lo que no acredita finalmente a que se refiere y además en la esquina superior derecha señala que este contrato de reparación fue ingresado con fecha 12 de septiembre de 2017, siendo que al reparación fue con fecha y pagada el día 04 de marzo de 2017. Tampoco tiene un número de folio que acredite un orden en las reparaciones"; **2)** El documento signado con el número 2 del escrito de contestación, correspondiente a "Copia del registro de ingreso digital de ingreso de la estufa al Servicio Técnico Thermocold de fecha 27 de febrero de 2017", por las mismas razones señaladas para el número 1 y que por razones de economía procesal se dan por reproducidas, manifestando además que se trata de un documento anexo del contrato ya objetado.

A fojas 72, el abogado de la denunciada infraccional y demandada civil, Sr. CARLOS ACUÑA RAMÍREZ, contestó el traslado conferido exponiendo:

"Respecto de la objeción del documento signado con el número 1, esta parte viene en manifestar que dicho contrato sí tiene numeración, la que se encuentra en la parte superior derecha, que se aprecia claramente, cuyo número es el 19.230.

Respecto del documento signado con el número 2, se señala que es un anexo del contrato principal el que también en su parte superior señala el número de este, y que corresponde al número 19.230, al igual que el anterior. Respecto de la firma de este, quisiera señalar que esto corresponde a una fotografía "Screenshot" del computador".

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.

Se presenta en copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de



f. noventa y ocho - 98 -

TERCERO: Que, los incidentistas no justificaron debidamente las objeciones, no invocando causal legal alguna, no siendo suficientes los argumentos por él esbozados para acoger las objeciones así planteadas, razón por la cual el Tribunal las rechazará, sin perjuicio del valor probatorio que asigne a tales documentos de conformidad con las normas de la sana crítica según lo previsto en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287.

CUARTO: Que la conclusión del Tribunal respecto de las objeciones de documentos planteadas por ambas partes, guarda armonía con lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa Rol N° 30-2016-Criminal de 30 de mayo de 2016, donde concluye que la parte que formula impugnación documental debe rendir prueba tendiente a comprobar todos o algunos de los cuestionamientos fácticos formulados, hechos que no se han verificado en los casos de autos.

B) EN CUANTO A LA DENUNCIA Y DEMANDA DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que, la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios que fueron impetradas ante este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la denunciante infraccional y demandante civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 32 y 53 a 56 consistente en: **1)** Boleta de pago transbank (**ilegible**) y comprobante de venta de 4 de marzo de 2017 y 25 de agosto de 2017 respectivamente, por el monto de \$74.800 (incluye reparación de una secadora de ropa); **2)** Copia simple de "consulta transacción", emitida por tiendas Paris de estufa Sindelen, por un valor de \$199.000; **3)** Manual, original de estufa Sindelen EP-9000FH; **4)** Reclamo interpuesto ante SERNAC, R2017W1620672, compuesto de traslado, reitera traslado, respuesta no evacuada y cierre del caso; **5)** Copia simple de correos electrónicos, enviados por el representante de la denunciada, solicitando boleta de compra estufa, para gestionar una devolución por Sindelen, Santiago; **6)** Set de 3 fotografías simples de estufa de reemplazo facilitada por la denunciada y demandada; **7)** Presupuesto de una estufa de misma marca y modelo que la de la actora.

TERCERO: Que, asimismo la denunciante infraccional y demandante civil, produjo la testimonial rolante a fojas 72 a 75 de autos, consistente en la declaración de los testigos don **CRISTIAN ENRIQUE BARRIENTOS ROJAS**, Cédula Nacional de Identidad N° 12.519.988-7, y doña **MARÍA ELENA ROJAS MARABOLÍ**, Cédula Nacional de Identidad N° 6.649.154-4, quienes previamente juramentados expusieron:

El testigo Sr. **BARRIENTOS ROJAS**: "Esta situación se produce a fines de febrero de 2017, cuando mi pareja Verónica decide llevar una estufa marca Sindelen, modelo 9000, a una mantención de rutina, es más, yo me opuse a llevarla, porque la estufa estaba óptima en funcionamiento y en estética, por lo que consideré que era gastar plata de más. Sin embargo se llevó a fines de febrero a esta mantención, al local de Thermocold, que está en 11 Oriente con 2 Sur. Se mandó a reparar una estufa y una secadora, que ambas fueron retiradas de mi propio domicilio. Posteriormente,

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 de mayo de 2019

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.

Manuscrito es copia fiel de su original.

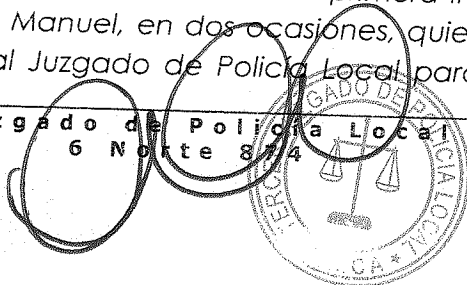
24 ENE 2019 6
TALCA, de de



f. noventa y nueve -

aproximadamente el día 4 de marzo nos fueron a dejar la secadora y ese mismo día se pagó el servicio completo que ascendía a 74.800 que equivalía a los arreglos de estufa y secadora. De ese detalle la suma de 34.800 correspondían a la estufa. Se pagó con tarjeta de crédito de doña Verónica y se hizo una transferencia electrónica, con Boucher que correspondía al total, que es la cifra de 74.800, no especificando entre uno y otro servicio. Nos llevamos la estufa al domicilio y como era época de calor, la probamos, encendida, funcionaba, luego a fines de marzo comenzamos a darle uso, y la primera vez que la encendimos duró aproximadamente 20 minutos encendida y arrojó un error, que decía 'obstrucción en la salida de aire caliente', la llevamos al local por garantía, y quedaron de revisar este error, es más, yo la primera vez detecté que no se veía la llama, y eso se lo hice saber a don Manuel y sus empleados. A la semana fui a retirar la estufa, me dijeron que la había probado, y que no estaba arrojando el error. La llevé a mi domicilio, la encendí, y nuevamente a los 20 minutos arrojó de nuevo el error. Volví al local con la estufa, indiqué que el error seguía apareciendo, don Manuel dijo que se iba a hacer responsable y que la repararían. A la semana volví a buscar la estufa, acompañado de mi madre, y me encuentro con que solo habían probado la estufa, a lo que les dije que debieron desarmar la estufa para ver que tenía, por lo que no recibí la estufa hasta que solucionaran el problema. Esta situación se repitió en varias ocasiones que yo fui al local, cada vez que iba me decían que le habían cambiado un sensor o habían encargado respuesta Santiago, sin perjuicio de los llamados por teléfono al local. Finalmente yo concurrí al local, hablé personalmente con don Manuel y conversamos y convenimos varias situaciones, yo le dije que admitiera que la estufa llegó buena y me dijo que sí, le dije que la estufa había llegado por mantención y me dijo que sí, le dije que el error no lo habían podido reparar y también me reconoció eso. Le dije que necesitaba algo transitorio, que me pasara por lo menos una estufa de reemplazo, y que hiciera lo posible por solucionar el tema. Debo agregar que él se hizo responsable entregándome una estufa de reemplazo, marca Bertolini, en mediano estado de mantención, incluso estaba quemada en la parte frontal y arrojaba humo. Le dije que con esto él ganaba tiempo, pero que debía arreglar el problema, le dije que reparando la estufa pagando el valor de la misma, lo que hasta el día de hoy no ha pasado. A la semanas siguientes comenzamos a llamar por teléfono al local para ver si habían solucionado el problema, en algún momento me dijo que nos iba a pagar la estufa, a lo que accedimos pero nunca fijamos un día de pago, y finalmente cuando apuramos más a don Manuel, para que nos pagara la estufa, el decidió enviar la estufa a Sindelen en Santiago, esto fue en el mes de julio más menos. Supuestamente se fue a Santiago y nos indicó que le habían respondido de Santiago que la estufa no tenía reparación y que la empresa le entregara una estufa nueva si nosotros conseguíamos la boleta del mismo modelo de estufa. Esto se conversaron por teléfono y por correo, y enviamos la boleta que nos solicitó don Manuel. Finalmente pasó el tiempo y no llegó solución, no se pagó el dinero, no se devolvió la estufa, y estamos en septiembre y aún estamos con la estufa en regular estado de funcionamiento. Finalmente ante las constantes evasivas decidimos hacer la denuncia por conducto regular, en SERNAC en primera instancia, que es lo que corresponde, citando a don Manuel, en dos ocasiones, quien no compareció, y se nos instruyó para concurrir al Juzgado de Policía Local para obtener respuesta al

Tercer Juzgado de Policía Local
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de



f. cien - 100 -

problema. Debo agregar que al principio que hubo voluntad de arreglar al estufa pero yo deduzco que don Manuel no fue capaz de repararla". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

La testigo Sra. ROJAS MARABOLÍ: "Yo conozco y me consta que la estufa fue llevada a una mantención de rutina, estaba en buena condiciones técnicas. Cuando la fueron a retirar se canceló, esto fue a fines de febrero, luego de eso mi nuera se dio cuenta que la estufa tenía un error, y la llevaron al servicio técnico. A mí me consta que hasta el día de hoy no se ha respondido por la estufa. Siempre decían que la arregiarían, pero no paso, y hasta el día de hoy no han respondido".

CUARTO: Que, finalmente, la denunciante y demandante infraccional, rindió la confesional de don MANUEL RENATO HONORATO MORALES, representante legal de la denunciada y demandada civil, quien depuso a fojas 82 a 83 de autos.

QUINTO: Que, la parte denunciada y demandada civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 57 a 63 de autos, consistente en: **1)** Copia de Contrato de Reparación 19.230 emitido por Thermocold, en que consta ingreso de estufa marca Sindelen, modelo EP-900FH, número de serie 2972; **2)** Copia de Anexo de Contrato N° 19.230 correspondiente al presupuesto, por un total de \$32.000; **3)** Copia del registro del ingreso digital de la estufa al servicio técnico, de 27 de febrero de 2017; **4)** Copia simple de documento intitulado "Consulta Transacciones" que detalla la transacción realizada el 5 de junio de 2014 que, según expresa la parte que lo presenta, doña Verónica Carrasco Garrido presentó a objeto de enviar a Sindelen Santiago para recibir una nueva estufa; **5)** Copia simple de correos electrónicos enviados por la demandante y dirigidos a la demandada, de 25, 21 y 27 de junio de 2017, que dan cuenta "de la rápida respuesta y de la boleta que consiguió la demandante".

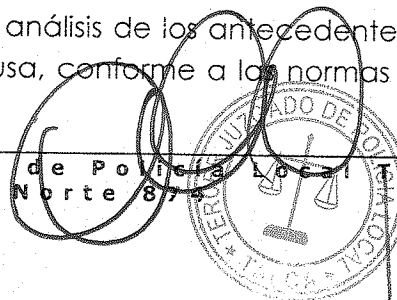
SEXTO: Que, la denunciada infraccional y demandada civil THERMOCOLD produjo, a fojas 76 a 81, la testimonial consistente en la declaración de los testigos don JOSÉ ANTONIO SIERRA GONZÁLEZ, Cédula Nacional de Identidad N° 10.741.770-2, y don JAIR ALEJANDRO GONZÁLEZ VÁSQUEZ, Cédula Nacional de Identidad N° 17.823.202-9, quienes previamente juramentados expusieron:

El testigo Sr. SIERRA GONZÁLEZ: "Este aparato llegó al servicio por un problema de mantención, el aparato se revisó, y fue entregado al cliente. Yo todo lo que tengo de información que yo vi solamente la estufa en revisión, la vi funcionando". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

El testigo Sr. GONZÁLEZ VÁSQUEZ, "La estufa llegó a fines de febrero por un problema de mantención y corto circuito de alimentación. Lo cual se reparó y se entregó a sus dueños. Luego de eso, volvió, al trabajo, y volvió con un problema de la tarjeta del ventilador, y ahí se derivó a Santiago para que vieran ese problema". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

SÉPTIMO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes del proceso y de la prueba rendida en la presente causa, conforme a las normas de la sana crítica, el

Tercer Juzgado de Policía Local
6 Norte 875



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.
24 ENE 2019 8
TALCA, de de



f. Ciento uno - 101 -

Tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional del servicio técnico denunciado. En efecto, la prueba rendida en autos, a juicio de este sentenciador, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar por sí sola que los hechos constitutivos de la denuncia infraccional tuvieran su origen en hechos imputables al denunciado y demandado civil.

OCTAVO: Que en cuanto a los hechos en que la Sra. CARRASCO GARRIDO basa su denuncia, estos no fueron acreditados por ella en la etapa procesal correspondiente.

Así las cosas, la denunciante aseveró que "a fines de febrero de 2017" llevó su estufa al local de la denunciada THERMOCOLD, **para una mantención de rutina, funcionando y en buenas condiciones**, sin embargo no acompañó prueba documental que acreditara que efectivamente la estufa se encontraba en buenas condiciones y funcionando. En cuanto a la prueba testimonial rendida, el testigo Sr. BARRIENTOS ROJAS fue el único que ratificó su versión, mientras que la otra testigo de la denunciante, la Sra. ROJAS MARABOLÍ, si bien manifestó que "la estufa fue llevada a una mantención de rutina", no dio razón de sus dichos.

Por su parte la denunciada, a fin de desvirtuar lo expuesto en la denuncia, acompañó los documentos rolantes a fojas 57, 59 y 60 de autos, en los que aparece como detalle la frase "NO FUNCIONA", en referencia al estado en que la estufa ingresó al servicio técnico en febrero de 2017 -documentos que si bien fueron objetados por falsedad por la contraria, ésta tampoco, comprobó los cuestionamientos fácticos formulados-. Por otro lado, de los testigos presentados por Thermocold, si bien el primero, Sr. SIERRA GONZÁLEZ, evidenció no tener el adecuado conocimiento de la situación en específico, el segundo testigo Sr. GONZÁLEZ VÁSQUEZ, dio razón de sus dichos, y declaró que la estufa llegó "con un corto circuito", respondiendo en ese sentido a todas las repreguntas y contra interrogaciones que se le formularon.

Cabe tener presente en este punto, que aun cuando la denunciante omitió mencionar la fecha de compra del producto, sí acompañó a fojas 3 de autos, el documento titulado "Consulta de Transacciones", que detalla una operación de 5 de junio de 2014, que correspondería a la compra de la estufa, tratándose por tanto, de un producto ya con varios años de uso.

NOVENO: Que tampoco fueron suficientemente acreditados por la actora, sus dichos respecto a las demoras en que habría incurrido el servicio técnico denunciado, los que fueron controvertidos totalmente por la denunciada quien manifestó que el mes de abril de 2017 ingresó por segunda vez la estufa de la denunciante, y que ese mismo mes informan a la consumidora que "es una falla que debe ser reparada por Sindelen Santiago, siendo imposible su reparación en este servicio técnico de Talca", y que con la estufa ya en Santiago, no lograron su reparación, pues ese servicio técnico exigió la boleta de compra, boleta que la consumidora ya no tenía atendido el tiempo transcurrido desde la compra.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de



f. Ciento dos - 102 -

Si bien ninguna de las partes aduce a la época en que esta última decisión de Sindelen Santiago, fue puesta en conocimiento de la consumidora, del contenido de sus presentaciones resulta posible inferir que sí tenía conocimiento de ella.

DÉCIMO: Respecto de los normas que expresamente se denuncian como vulneradas, cabe manifestar que el **artículo 3 letra d)** de la Ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la seguridad en el consumo de bienes y servicios y la protección de la salud y el medio ambiente, mientras que la **letra e)** del mismo, establece el derecho a una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Sin embargo, al exponer los fundamentos fácticos de su denuncia y de la demanda civil, la actora no explicó de manera alguna cómo se habrían vulnerado las normas precitadas, limitándose a transcribirlas. Por otro lado, de la lectura de los hechos fundantes de la denuncia interpuesta, tampoco resulta posible inferir la comisión de tales infracciones, esto, pues no se ha puesto en peligro la seguridad o la protección de la salud, ni tampoco se ha conculcado el derecho de la consumidora de solicitar una reparación por los daños en caso de incumplimiento de las obligaciones del proveedor, lo anterior sin perjuicio de lo que se resuelva en definitiva.

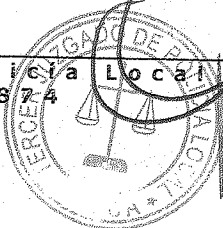
En cuanto al **artículo 12** de la Ley en comento, si bien la actora expuso en su denuncia que *"no se han respetado las condiciones del contrato de prestación de servicios de reparación toda vez que el Servicio no ha respondido por la reparación de la estufa ya individualizada"*, esta no acreditó suficientemente la comisión de tal vulneración, puesto que si bien en su libelo manifiesta que la estufa ingresó al servicio técnico por una simple mantención, luego expone que éste no ha respondido por la reparación de la misma, por otro lado, tampoco aclaró cuales fueron los términos en que contrató el servicio de reparación y que habría incumplido la denunciada.

En cuanto al **artículo 41** de la Ley N° 19.496, que establece para el proveedor la obligación de señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación, no se acreditó ni tampoco se expuso en el libelo de denuncia que Thermocold hubiere incumplido tal obligación, ni de qué forma lo habría hecho, invocando sin más, la norma como fundamento de derecho. Por otro lado, la denunciada sí acompañó a fojas 57 copia del contrato de reparación que según se lee, informa *"Si dentro de 30 días se presentare el mismo desperfecto que motiva esta reparación y ello ocurre en condiciones normales de uso, calificada por el servicio técnico, la mercadería será reparada nuevamente sin costo para el cliente"*, cumpliendo por tanto con la norma mencionada.

En cuanto a la norma contenida en el **segundo inciso del artículo 41**, ésta otorga un plazo de 30 días para reclamar por un servicio defectuoso, sin embargo la consumidora, según los antecedentes de la causa, no optó por tal acción.

Finalmente, en cuanto al **artículo 23** de la Ley del Consumidor, que dispone que comete infracción el proveedor que actuando con negligencia causa menoscabo, cabe precisar que, de acuerdo a lo expresado por la propia denunciante en su

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



Tercer Juzgado de Policía Local Talca
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019 10
TALCA, de de



f. ciento tres - 103.

libelo, al presentar el desperfecto al tiempo después de efectuar la mantención (o reparación según la versión de Thermocold), la denunciada ingresó nuevamente la estufa e hizo valer la garantía del servicio sin realizar cobro alguno a la consumidora.

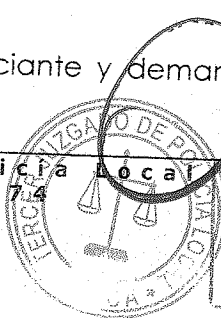
DÉCIMO PRIMERO: Que, en concordancia con lo expuesto en los considerandos precedentes, este juzgador no puede dar por establecidas las infracciones sin correr el riesgo de incurrir en arbitrariedades, por lo que no se dará lugar a la denuncia infraccional deducida en autos por doña VERÓNICA DEL CARMEN CARRASCO GARRIDO, en contra de THERMOCOLD LIMITADA representada legalmente por don MANUEL RENATO HONORATO MORALES, y se rechazará también la demanda civil incoada por la Sra. CARRASCO GARRIDO en la presente causa, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la Il. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuencialmente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo 50 A, y demás pertinentes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **NO HACER LUGAR** a la objeción de documentos formulada a fojas 70, por la parte denunciada infraccional y demandada civil por las razones expuestas en la letra A) de la parte considerativa de la presente sentencia.
2. **NO HACER LUGAR** a la objeción de documentos formulada a fojas 71, por la parte denunciante infraccional y demandante civil por las razones expuestas en la letra A) de la parte considerativa de la presente sentencia.
3. **NO HACER LUGAR** a la denuncia interpuesta por doña VERÓNICA DEL CARMEN CARRASCO GARRIDO en contra de THERMOCOLD LIMITADA, representada legalmente por don MANUEL RENATO HONORATO MORALES, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional.
4. **NO HACER LUGAR** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña VERÓNICA DEL CARMEN CARRASCO GARRIDO en contra de THERMOCOLD LIMITADA, representada legalmente por don MANUEL RENATO HONORATO MORALES, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional a su respecto, siendo la responsabilidad civil consecuencia de aquella.
5. **NO CONDENAR** en costas a la denunciante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.
24 ENE 2019 11

TALCA, _____ de _____ de _____



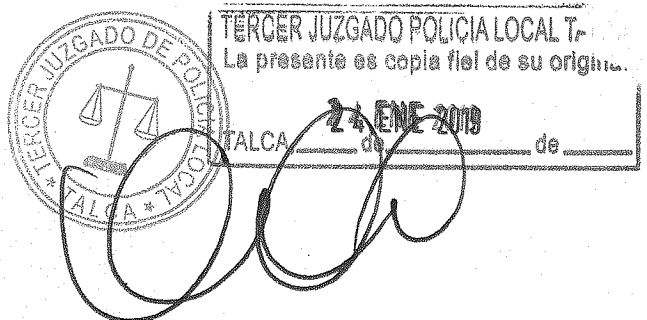
f. ciento cuarenta y cuatro -104-

6. Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese por carta certificada y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRÁ**, Juez Letrado Titular.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



Talca, catorce de septiembre de dos mil dieciocho.

Se elevó para conocimiento y resolución de esta Corte, la presente causa sobre denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, rol 5448-2017 del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca, caratulada "Carrasco Garrido, Verónica del Carmen con Thermocold Limitada", en virtud del recurso de apelación deducido por la parte denunciante y demandante civil en contra de la sentencia definitiva de primera instancia de 30 de octubre de 2017, a Fs. 93 y siguientes.

Dicho recurso ingresó bajo el rol N° 4857-2017 / Civil, y la vista de la causa se llevó a efecto el 6 de julio último. Alegaron en ella los abogados de las partes recurrente y recurrida.

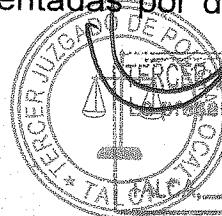
Mediante resolución de 6 de julio de 2018, esta Corte citó a las partes a una audiencia de conciliación para el día 20 de julio de 2018, a las 13:00 horas, la que se celebró con asistencia de los abogados de ambas partes litigantes, no produciéndose acuerdo.

VISTO:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción de los considerandos séptimo, octavo, noveno, décimo y décimo primero, que se eliminan, y de los N° 3, 4 y 5 de la parte resolutive, que también se eliminan.

Y CONSIDERANDO:

1°) Que la sentencia de primer grado resuelve rechazar, sin costas, la denuncia por infracción a los artículos 3 letras d) y e), 12, 41 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor y la demanda civil de indemnización de perjuicios ascendentes a la cantidad total de \$ 700.000, presentadas por doña



VMRRCZPEX

24 ENE 2019

de de

Verónica del Carmen Carrasco Garrido en contra de la sociedad Thermocold Limitada, representada por don Manuel Renato Honorato Morales.

2°) Que el Abogado don Carlos Gastón Espinoza Valenzuela, por la parte denunciante y demandante civil, ha interpuesto recurso de apelación en contra de la sentencia en referencia, solicitando ella sea revocada en todas sus partes y enmendada conforme a derecho, declarando a la contraparte como responsable de la infracción a la Ley N° 19.496, condenándola al pago de las multas que la ley determina y acogiendo en todas sus partes la demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

Fundamenta su recurso, primeramente, haciendo una relación de los hechos alegados en la denuncia y demanda civil y en su contestación, y en segundo lugar, refiriéndose a los considerandos de la sentencia de primera instancia.

Respecto de estos últimos cita el considerando séptimo, en cuanto señala que "el tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional del servicio técnico denunciado. En efecto, la prueba rendida en autos a juicio de este sentenciador, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar, por si sola los hechos constitutivos de la denuncia infraccional tuvieran su origen en hechos imputables al denunciado y demandado civil".

Por todo lo anterior, solicita se acoja el recurso y se revoque la sentencia apelada y se enmiende conforme a Derecho, declarando a la denunciada como responsable de infracción a la Ley N° 19.496, condenándola al pago de las multas que la ley determina y acogiendo en todas sus partes la demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

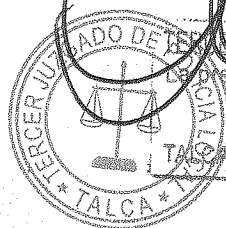


3°) Que la parte denunciante y demandante pretende hacer efectiva la responsabilidad infraccional y civil de la denunciada y demandada derivada de los daños sufridos por una estufa laser marca Sindelen que singulariza, la que fue entregada para su mantención o revisión de rutina al establecimiento de Servicio Técnico que mantiene esta última, pero que luego de ser retirada y reingresada varias veces presentó defectos que la inutilizaban para su función propia.

Que primeramente resulta apropiado dejar establecido que las partes están contestes en que el día 27 de febrero de 2017, la denunciante ingresó en el establecimiento de la denunciada, la referida estufa, aunque discrepan del estado de la misma. Así la parte denunciante y demandante sostiene que ella se entregó "funcionando y en buenas condiciones técnicas y estéticas", mientras que la parte denunciada afirma que lo fue "rallada y abollada, y según lo expuesto por el cliente, Verónica Carrasco Garrido, la estufa no funciona".

Para acreditar el estado del artefacto al momento de la entrega, la denunciada acompañada el Contrato de Reparación N° 19.320, ingresado con fecha 12-09-2017, en el cual se señala "Nota: rayada ahoyada con estanque" y "Detalle Problema Según Cliente: No funciona". Sin embargo, ese documento no aparece firmado por la denunciante, pues el espacio que figura al pie del documento permanece en blanco. Por otra parte, la denunciada no ha explicado porque motivo ese documento aparece como ingresado con fecha 12 de septiembre de 2017, es decir, varios meses después de ocurridos los hechos y unos días después de que le fue notificada la demanda que dio origen a este juicio. Cabe agregar que es la sociedad denunciada la que tiene el carácter de "profesional" en el rubro de las reparaciones de artefactos del hogar, y que en consecuencia tenía la

VMRGCZPEX



TERCER JUZGADO DE TALCA
Presente es copia fiel de su original.
24 ENE 2019

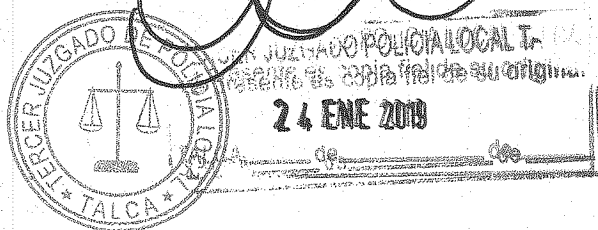
de de

responsabilidad de disponer los medios y procedimientos suficientes para hacer constar fehacientemente el estado en que se encontraba la especie al momento en que le fue entregada. Mas aún, esa empresa ni siquiera dio cumplimiento a sus procesos internos, pues en el formulario agregado a Fs. 57 no se requirió la firma del cliente que entregaba el artefacto para su revisión o reparación. Por todo lo anterior, apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, ese documento se estima insuficiente para acreditar los defectos o problemas que presentada la estufa en cuestión al momento de su entrega.

Que en atención a la regla probatoria del artículo 1698 del Código Civil deberá estimarse que no se ha probado la existencia de los defectos o problemas que alega la denunciada, lo que lleva a dar por establecido que la especie fue entregada en el estado señalado por la denunciante, esto es, "funcionando y en buenas condiciones técnicas y estéticas".

Ahora bien, es un hecho también no controvertido por las partes que una vez entregada la estufa en referencia a la parte denunciante, esta última comprobó que la misma no funcionaba correctamente, y la reingresó repetidas veces al Servicio Técnico, quien incluso la envió a su costa al laboratorio técnico de la marca Sindelen en Santiago. También parece no haber controversia entre las partes respecto de que el artefacto a la fecha no funciona, y se encuentra todavía en poder de la empresa denunciada.

4°) Que a juicio de esta Corte, los antecedentes del proceso, resumidos en los considerandos primero a sexto de la sentencia de primera instancia y en las consideraciones precedentes, son suficientes para estimar acreditado que la empresa denunciada ha actuado negligentemente en la revisión y/o reparación de la estufa a



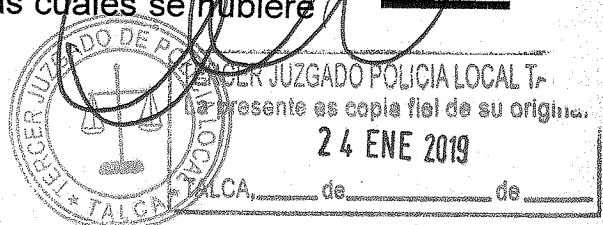
que se refiere el presente juicio, por cuanto habiéndola recibido funcionando y en buen estado, como consecuencia de su intervención ha quedado en un estado tal que la hace inútil para su función y sin posibilidad de reparación, manteniéndola hasta la fecha en su establecimiento.

Por otra parte, esa empresa de servicio técnico, con todos los conocimientos, experiencia, personal especializado e instrumentos que son propios de su desempeño por años en el rubro, no ha podido producir una explicación técnica razonable y justificada que permita conocer por qué motivo la especie que le fue entregada en buen estado terminó a un estado de total inutilidad.

5°) Que la conducta de la empresa denunciada importa infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

En efecto, el artículo 3° de dicho cuerpo legal establece que "son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea". La conducta del proveedor de servicios de reparación que ha sido denunciado en estos autos importa vulnerar el derecho reconocido en la letra e) recién citada, por cuanto a la denunciante se le ha negado la reparación de los desperfectos sufridos por el artefacto de su propiedad luego de que el mismo fuera ingresado al taller de Thermocold Limitada para su revisión técnica.

Por su parte, el artículo 12 de la misma ley señala que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere



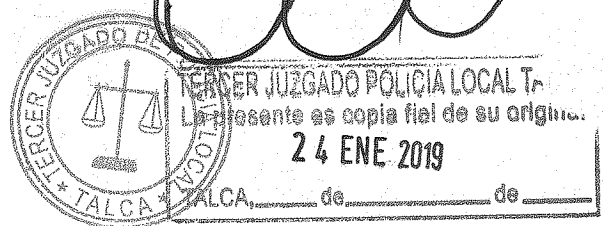
demandante la ocurrencia de los hechos denunciados, a consecuencia del actuar negligente de la demandada, inevitable resulta concluir que tales avatares han de ser necesariamente compensados por ésta. En tal sentido, el tribunal considerando el mérito del proceso regula esa indemnización por daño moral en la suma de cien mil pesos (\$ 100.000).

7°) Que para que el dinero que reciba la demandante corresponda al mismo poder adquisitivo que le era propio a la fecha de acontecidos los hechos denunciado, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada con un reajuste igual al porcentaje de variación del índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior al de ocurridos los hechos, esto es, el mes de febrero de 2017, y el mes anterior en que se paguen totalmente dichas indemnizaciones.

Y de acuerdo, además, a las disposiciones legales citadas, Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local,

SE REVOCA la sentencia apelada de treinta de octubre de dos mil diecisiete, escrita de Fs. 93 a 104, manteniéndose lo resuelto en los N° 1, 2 y 6 de la parte resolutive, que se dan por reproducidos, y dejándose sin efecto lo decidido en los N° 3, 4 y 5 de su misma parte resolutive, y en su lugar se resuelve lo siguiente:

a).- Que SE ACOGE la denuncia infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 33 y siguientes, y en consecuencia, se condena a THERMOCOLD LIMITADA, representada



por Manuel Renato Honorato Morales, al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a una (1) Unidad Tributaria Mensual, por infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

b).- Que SE ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del libelo de fojas 33 y siguientes, y se condena a THERMOCOLD LIMITADA, representada por don Manuel Renato Honorato Morales, a pagar a doña Verónica del Carmen Carraco Garrido una indemnización de perjuicios ascendente a ciento veinte mil pesos (\$ 120.000.-) por concepto de daño emergente y a la cantidad de cien mil pesos (\$ 100.000.-) por concepto de daño moral, sumas que deberán ser reajustadas en la forma indicada en el considerando sexto de esta sentencia.

c).- Que se ordena despachar orden de reclusión nocturna por cinco jornadas, en contra del representante de la sociedad denunciada, don Manuel Renato Honorato Morales, o de quien ostente tal calidad de conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley N° 19.946, si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro de quinto día, lo anterior por vía de sustitución y apremio, y en conformidad a lo prescrito en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

d).- Que no se condena a la denunciada en costas del proceso por estimarse que ha tenido motivos plausibles para litigar.

Redacción del Abogado integrante don Pedro Ignacio Albornoz Sateler.

Regístrese y en su oportunidad devuélvase con todos sus agregados.



ABOGADO POLICIA LOCAL T.
presente es copia fiel de su original
28 DE ABRIL 2018

Rol N° 4857-2017 Civil.

Se deja constancia que no firma el Ministro (S) don Ricardo Riquelme Carpenter no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo, por haber concluido su suplencia, encontrándose en labores propias de su cargo.

Hernan Fernando Gonzalez Garcia
Ministro
Fecha: 14/09/2018 12:06:51

Pedro Ignacio Albornoz Sateler
Abogado
Fecha: 14/09/2018 12:19:14