

Del ROL 102.666-2018.-

Coyhaique, a veintisiete de noviembre del dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 10 y siguientes, comparece doña **Celestina del Carmen Lagos Cedas**, C.I. N° 4.980.469-5, vendedora, domiciliada en calle Los Calafates N° 825 de Coyhaique, interponiendo querrela infraccional a la Ley N° 19.496, en contra de SOCIEDAD INDUSTRIAL MANCILLA LIMITADA, del giro de su denominación, RUT N° 77./816.810-3, representada conforme a lo dispuesto en los artículos 50 letras C y D de la ley N° 19.496, por doña MARIA OYARZO OJEDA, ambos con domicilio en calle Lautaro N° 855 de Coyhaique. Funda su querrela indicando que con fecha 25 de Junio de 2018 compró de la querellada un *bullón* de acero inoxidable por la suma de \$380.000, pagado en dinero efectivo, producto que con fecha 3 de julio del corriente fue instalado en su domicilio, y que luego de esto el producto comenzó a presentar fallas en su funcionamiento rompiéndose y derramando agua. Ocurrido este hecho el técnico que instaló el producto, constató la falla, desinstalando el aparato dirigiéndose ambos a dependencias del a querellada para dar cuenta del anómalo suceso; en el lugar lo recibieron realizando una nota de venta en la que se señalaba *1 bullón por cambio deformación galvanizado*. Se detiene la querellante en este último hecho, en tanto indica que al momento de recibir el producto el proveedor querellado quiso rebajar la calidad del producto comprado, indicando que la diferencia de precios de uno y otro aparato dista en aproximados \$200.000. Frente a dicha situación la



querellante indica haberse dirigido con posterioridad al local de la querellada en compañía de una hija, para que se le entregara un producto de similares características al defectuoso o que se le devolviera la diferencia de precio, sin embargo la respuesta fue negativa por lo que se retiró del local sin el producto, sin su dinero y sintiéndose vulnerada como persona. En base a los hechos narrados interpuso reclamo administrativo en contra de la querellada sin embargo tampoco obtuvo una respuesta satisfactoria. Finalmente solicita que, en base a los hechos que sustentan su acción infraccional y previas citas legales, se condene a la querellada al máximo de las multas que la ley impone, con costas.

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 10 y siguientes, la querellante ya individualizada interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de SOCIEDAD INDUSTRIAL MANCILLA LTDA, ya individualizada, representada por doña MARIA OYARZO OJEDA, domiciliados ambos en calle Lautaro N° 855 de Coyhaique. Funda su acción civil en los mismos hechos contenidos en su querrela infraccional, indicando que a causa del actuar contravencional de la demandada, se le han generado perjuicios que estiman alcanzan la suma total de \$880.000, correspondiendo \$380.000 al daño emergente asociado al pago realizado por el producto defectuoso comprado y, \$500.000 al daño moral sufrido a consecuencia de los hechos narrados, solicitando que en definitiva el tribunal condene a la demandada civil al monto total indicado o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, con reajustes, intereses y costas.

Que a fojas 14 el tribunal fijó audiencia de comparendo de estilo;

Que en lo principal del escrito de fojas 20 se hace parte en autos el servicio Nacional del Consumidor;

Que en lo principal del escrito de fojas 28 y siguientes comparece don Luís Barría Alvarado en representación de la querellada, formulando defensas a la acción contravencional deducida, solicitando su total rechazo, con costas. Funda su pretensión indicando que los hechos que fundan al acción resultan en principio equívocos en tanto en el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor la querellante asume haber comprado un *bullón de acero galvanizado*, para luego en su querella cambiar las características del mismo (acero inoxidable). En cuanto al fondo indica que los aparatos como el reputado defectuoso son adquiridos por la querellada a empresas especializadas en el rubro, y que son probados previo a salir a la venta. Indica que el examen técnico realizado es determinante en tanto indica que las causas de la falla o desperfecto obedecen a una mala instalación razón sustancia que permite concluir que la querellada no ha actuado con la negligencia que se le imputa.

Que en el primer otrosí del mismo escrito de fojas 28 y siguientes, el apoderado de la demandada formula defensas a la acción civil incoada, solicitando igualmente su rechazo total, con costas. Funda en este acápite sus defensas en los mismos hechos relatados en su defensa infraccional, agregando que los hechos imputados no han sido acreditados en autos no existiendo relación de causalidad –además– real y directa entre los daños generados en el producto y la conducta negligente y que, como expusiese, no es efectiva.

Que en la audiencia de comparendo decretada en autos, comparecieron la querellante y demandante y la querellada y demandada, además de la apoderada del Servicio Nacional del Consumidor. En dicha oportunidad



procesal la querellante rindió prueba documental, mientras que la querellada y demandada rindió documental y la testimonial de: a) Rigo Alberto Asencio Anjel, C.I. N° 7.611.979-1; b) Carlos Alberto Campos Collao, .C.I. 5.990.551-1 Y; c) Adolfo Segundo Formantel Ruiz, C.I. N° 8.709.663-7;

Que además de la prueba rendida por las partes, el Tribunal de oficio y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 16° de la ley N° 18.287, decretó la citación a prestar indagatoria a don Ernesto Nibaldo Vergara Figueroa, diligencia concretada a fojas 42;

Se declara cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para resolver y;

CONSIDERANDO:

I. En Materia Infraccional:

PRIMERO: Que resultan hechos no controvertidos: a) Que la querellante compró a la querellada un producto denominado bullón de acero inoxidable de 60 litros, con fecha 25 de junio de 2018, por la suma de \$380.000; b) Que con posterioridad, el día 3 de Julio de 2018, el producto singularizado presentó fallas en su funcionamiento, esto inmediatamente después de su instalación;

SEGUNDO: Que en lo sustantivo, la discrepancia entre las partes se circunscribe a si la falla del artefacto comprado por la consumidora obedece a una anomalía del producto en sí (tesis de la querellante) o bien a una mala o inadecuada instalación por parte de un tercero ajeno al juicio (tesis de la querellada). En este ámbito del conflicto, el artículo 20° literal C de la ley N° 19.496, dispone - en el ámbito de la garantía legal- que el consumidor podrá

optar entre la reparación o, previa restitución, su reposición o devolución de la cantidad pagada cuando el producto, por deficiencias de fabricación elaboración, materiales, entre otras, no sea enteramente apto para su uso o consumo;

TERCERO: Que en el sentido que la norma citada establece, no puede sino concluirse que ante la controversia detectada entre las partes, correspondía al proveedor acreditar que el producto vendido efectivamente resultaba apto para su uso y que -conforme así lo expresa- la falla y deformación del mismo se debió a una incorrecta instalación; lo anterior por cuanto resulta el proveedor -en la relación de asimetría existente- quien debe soportar la fundamentación de la diligencia que indica con la que ha obrado, en tanto razonar de contrario haría que la disposición en análisis resultase ineficaz para los fines que persigue, cual es el de resguardar los derechos de los consumidores en las relaciones contractuales de consumo;

CUARTO: Que en dicho contexto y en lo atinente, la querellada sólo rindió la testimonial de don Rigo Alberto Asencio Anjel (fs 36) quien en su calidad de gasfiter atribuye, sin haber realizado un examen pormenorizado del aparato reputado como defectuoso, a la mala instalación del equipo, los defectos denunciados; fundando sus afirmaciones en suposiciones, en el examen de fotografías del aparato que estima sería aquel defectuoso; prueba que resulta insuficiente para este sentenciador para eximir de la garantía legal que impone el cuerpo legal regulatorio de los actos de consumo (ley N° 19.496). Asimismo ocurre con el documento acompañado por la propia querellante a fojas 7 y al que la querellada hace alusión en sus defensas, en tanto se trata de un correo electrónico en que un tercero no identificable atribuye a un funcionamiento defectuoso la causa de la deformación del bullón adquirido por la querellante, con el



sólo examen –según se advierte del correo electrónico – de fotografías.

QUINTO: Que en dicho orden de ideas, no puede sino estimarse como infringido por el proveedor el derecho del consumidor querellante a asilarse en la garantía que la ley 19.496 en su artículo 20 letra C establece, debiendo en consecuencia haber respondido la querellada al tenor del imperativo que dicha norma establece;

SEXTO: Que igualmente y dada la actitud desplegada por la querellada, se estima vulnerada la disposición general contenida en el artículo 23° de la ley N° 19.496, ello por cuanto dada la manifestación negativa de responder al requerimiento del consumidor, lo esperable de un proveedor especializado era que, de resultar efectiva la hipótesis planteada por su parte, ella debió ser respaldada con un informe técnico acabado, completo y por cierto que diera cuenta con fundamentos concretos de la deficiencia en la instalación del equipo que se denuncia defectuoso, hecho éste que no ocurrió, generando un menoscabo pecuniario en la querellante y que será analizado en el acápite siguiente;

SEPTIMO: Que la demás documental acompañada por las partes, a juicio de este sentenciador resulta desestimable para efectos del análisis de la responsabilidad infraccional analizada, lo que igualmente ocurre con la demás testimonial rendida por la querellada, en tanto ella redundante en sustentar la reputación profesional del proveedor querellado a lo largo del tiempo;

II.- En materia civil de indemnización de perjuicios:

OCTAVO: Que encontrándose acreditada la inobservancia por parte de la demandada de diversas disposiciones de la ley N° 19.496, corresponde en este acápite analizar la relación de causalidad del daño

demandado por la actora con la conducta contravencional constatada. En efecto los actos desplegados por la demandada y que resultan contravencionales a la ley de protección de derechos del consumidor, conforme se expone latamente en los motivos que preceden, efectivamente guardan directa relación con los daños imputados, al menos en lo que respecta al daño emergente demandado; en tanto el detrimento directamente generado ocurre a causa de la negativa injustificada de la demandada a hacer lugar o acoger el derecho de garantía que la ley del rubro establece en favor de la actora, menoscabo que conforme a la documental agregada y no objetada de fojas 5 alcanza la suma de \$380.000;

NOVENO: Que en lo que respecta al daño moral, el artículo 3° letra E de la ley N° 19.496, dispone efectivamente el derecho de todo consumidor a la reparación de este ámbito de daño, y en tal sentido la actora funda su pretensión en sensaciones de *estrés y angustia*, como asimismo la *vulneración* de derechos, aspectos éstos que conforme al mérito de los antecedentes colacionados, no puede prosperar en tanto no existe prueba directa ni alguna indiciaria que permita inferir y concluir que efectivamente los hechos que fundan tanto su acción civil como contravencional, hayan generado los efectos en que basa su pretensión resarcitoria en el ámbito moral, razón por la que se desestimará en este aspecto la acción civil indemnizatoria y; visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15. 231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último relativo a la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 3° letra e), 21, 23, 24 50 A, 50 B, 58 y 58 bis todos de la Ley 19.496;



SE DECLARA:

1°.- Que **se hace lugar** a la querrela infraccional contenida en lo principal del escrito de fojas 10 y siguientes, condenándose al proveedor SOCIEDAD INDUSTRIAL MANCILLA LIMITADA, representada por doña MARÍA VIOLANDA OYARZO OJEDA, o bien quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letras C y D ambos de la ley n° 19.496 por infracción a los artículos 20° letras C , y artículos 23° ambos de la ley N° 19.496 , a pagar una multa equivalente a **Cinco (5) Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio municipal, en su equivalente en dinero efectivo de la fecha del pago. Si el representante del proveedor recién mencionado no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, cumplirá por vía de sustitución y apremio quince días de reclusión nocturna, los que se cumplirán en el Centro Penitenciario local;

2° Que se hace lugar a la demanda del primer otrosí del escrito de fs. 10 y siguientes, por lo que se condena a la demandada, SOCIEDAD INDUSTRIAL MANCILLA LIMITADA, representada por doña MARÍA VIOLANDA OYARZO OJEDA, o bien quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letras C y D ambos de la ley n° 19.496 , a pagar a la demandante CELESTINA LAGOS CEDAS o a quien legalmente la represente la suma de **\$ 380.000**, por concepto de daño emergente, con reajustes e intereses corrientes para operaciones no reajustables, desde la fecha de este fallo y hasta su pago efectivo, según liquidación que en su oportunidad efectuará el Sr. Secretario del Tribunal, no haciéndose lugar consecuentemente a los demás capítulos indemnizatorios demandados;

3.- Que habiendo existido motivos plausibles para litigar, cada parte asumirá sus costas.-

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

Dictada por el Juez Subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-
Autoriza la Secretaria Subrogante, señora Sonia Riffo Garay.-



