MUNICIPALIDAD DE Hualpén

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

DE HUALPÉN.

Hualpén, uno de octubre del año dos mil dieciocho.

Por ingresado con esta fecha en mi despacho.

No constando en autos la notificación de la resolución precedente, practíquese ésta, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 18.287.

Notifíquese.

Causa Rol: 360- 2017.

Resolvió doña Karla Valdés Muñoz, Juez Letrado Subrogante del Juzgado de Policía Local de Hualpén. Autorizó doña Lorena Uribe Aguilera, Secretaria Abogada Subrogante.

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA. SECRETARIA
HUALPÉN, 07 DE 01 DE 2019

Servicio Nacional del Consumidor
OFICINA DE PARTES
VIII REGIÓN
Fecha 14 ENE. 2019
Linea 49

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

DE HUALPÉN.

Hualpén, veinte de diciembre del año dos mil dieciocho.

Por ingresado con esta fecha en mi despacho.

En mérito de autos, cúmplase lo ordenado a fojas 225, por Carabineros de la Sexta Comisaria de San Pedro de la Paz.

Notifíquese.

Causa Rol: 360 - 2017.

Resolvió doña Karla Valdés Muñoz, Juez Letrado Subrogante del Juzgado de Policía Local de Hualpén. Autorizó doña Lorena Uribe Aguilera, Secretaria Abogada Subrogante.

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA.
SECRETARIA
HUALPÉN, 01 DE 01 DE 2019

Rol N° 360-2017

Hualpén, veinte de septiembre del año dos mil dieciocho.

Vistos:

1.- Que a fojas 22 y siguientes doña **PAULINA CID MUÑOZ**, Abogada Regional y Directora Regional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, en calidad de subrogante y en su representación, en adelante, SERNAC, ambos, con domicilio en Colo Colo 166, Concepción, deduce denuncia infraccional en contra de **INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A.**, representado por don Juan Carlos Larraín Wormald, ambos, con domicilio en Avenida Américo Vespucio Norte N° 2077, Huechuraba, Región Metropolitana y, en contra de **SODIMAC S.A**, representado por Ramón Sanhueza S, ambos, con domicilio en Autopista Concepción-Talcahuano 9.200 Hualpén.

2.- A fojas 30, el Tribunal tiene por deducida denuncia infraccional en contra de **INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A.**, y de **SODIMAC S.A.**

3.- A fojas 39, rola declaración indagatoria de doña Paulina Cid Muñoz, en representación de la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**.

4.- A fojas 51, rola declaración indagatoria de don Ramón Sanhueza Sanhueza, en representación de la denunciada **SODIMAC S.A.**

5.- A fojas 52, rola declaración indagatoria de doña Nathalie Romero Campos, jefa de sucursal de Empresas Bosca S.A.

6.- A fojas 59, consta notificación de denuncia a don Juan Carlos Larrraín Wormald, en representación de **INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A.**

7.- A fojas 109, se cita a las partes a comparendo de contestación conciliación y prueba.

8.- A fojas 182 y sgtes., se lleva a cabo el comparendo de estilo con la comparecencia del apoderado de la parte denunciante y de los apoderados de las denunciadas. La primera ratifica denuncia infraccional, con costas, en tanto que la segunda contesta denuncia infraccional mediante minuta escrita que rola desde fojas 186 a 188 y la tercera, mediante minuta que rola de fojas 189 a 202. Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce. Se recibe la causa a prueba.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA.
SECRETARIA
HUALPÉN, 04 DE 01 DE 2019

9.- A fojas 209 se resuelve autos para fallo.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, dedujo denuncia infraccional en contra de **INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A.**, y de **SODIMAC S.A.**, fundado en que tomó conocimiento que éstas vulneraron disposiciones relativas a derechos de los consumidores, a través de reclamo formulado por don David Andrés Castro Palma, quién el día 17 de julio de 2016 compró en la tienda SODIMAC S.A., un calefactor a leña marca BOSCA por la suma de $264.900, con una garantía de 3 meses en caso de instalación por particular y de 1 año, en caso de instalación por técnico profesional autorizado por BOSCA.

A 30 días de la compra, se produce un amago de incendio por la salida de calor por uno de sus costados, debiendo accionar extintor para evitar mayor problema. Lo anterior produjo daños como quemado del papel mural, parte del techo y otras dependencias de la casa.

El consumidor se dirigió al vendedor en busca de solución, quién gestionó con el fabricante una visita al lugar siniestrado, recibiendo como respuesta que se debía a circunstancias normales. Recurre a consultor externo certificado SOLDADURAS TK´S, quien en su informe manifiesta que la causa del amago de incendio es una falla grave en su fabricación, puesto que se observan inclusiones no metálicas relevantes en bordes de la fusión (zona térmicamente afectada)de la superficie inspeccionada, viendo perjudicadas las fusiones en la raíz de acuerdo norma ASME V to, mil STD 1907párrafo 5 inclusión grado A0.06 día DD-2, además se le realiza la prueba "código ANSI/AWS D 1.1 código de la soldadura estructural, lo que obtiene como resultado que "soldadura inspeccionada no es aprobada de acuerdo a las normas que rigen el ensayo. Esto demuestra que de acuerdo a las normas internacionales de la mecánica y demás disposiciones técnicas que rigen la materia, la falla no era debido a un error del usuario.

Señala como normas infringidas, los artículos 3 letra e) y d), 20, 21 y 23 inciso 1°, todos, de la ley 19.496, pues entregaron un producto con falla de fábrica ocasionando daños y no respetó el derecho de triple opción por cuanto no permite hacer efectiva la garantía legal del producto, negando

CERTIFICA QUE LA PRESENTE COPIA
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A
LA VISTA.
SECRETARIA
HUALPÉN, 07 DE 01 DE 20 16

la posibilidad de cambio, a pesar que éste adolece de fallas de fabricación y vicios que hasta la fecha no permiten que sea destinado a su normal uso.

Agrega que las normas de protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, bastando el hecho constitutivo de ella, sin necesidad de la concurrencia de dolo o culpa y, que en el caso de autos se encuentra comprometido el interés general de los consumidores.

Solicita en definitiva, se declare a las denunciadas como infractoras de la ley 19.496, en la forma indicada y se les condene al máximo de las multas contempladas en dicha ley.

SEGUNDO: En audiencia de contestación, conciliación y prueba **la denunciada SODIMAC S.A.,** contesta denuncia infraccional, y solicita su rechazo, pues niega los hechos relatados en ella. Señala también que le 23 de septiembre, se efectuó visita por técnico de Bosca Chile S.A., quien concluyó que el lugar donde se instaló el calefactor no cumplía con las distancias mínimas sugeridas descartándose la falla del producto como motivo del siniestro. El consumidor reconoció en su reclamo SERNAC, que la instalación la realizó el mismo.

El calefactor incluía un manual de usuario en donde se expresan las "recomendaciones para determinar lugar de instalación de calefactor", y se indica en el título 3.1 párrafo 5° "mantenga las distancias de instalación indicadas en la figura a continuación. Tenga mucha precaución en caso de existir cortinajes y alfombras. En caso de instalar el calefactor cercano a muro de material combustible, deberá considerar la distancia indicada e incorporar protecciones metálicas o de piedra de 10 cm más anchas que el de su Bosca y 30 cm más altas, levantadas del suelo 10 cm y separadas de la pared 2,5 cm para permitir la circulación del aire.

De lo anterior se desprende que el problema no es la falla del producto sino la falta de diligencia del consumidor quien teniendo conocimiento del manual del usuario, instaló la estufa a una distancia menor que la que correspondía y teniendo un muro combustible no instaló las protecciones que sugiere dicho manual.

El consumidor no cumplió sus deberes de informarse responsablemente sobre los bienes y servicios, ni el de evitar riesgos que puedan afectarles, contemplados en el artículo 3 de la ley 19.496, pues no siguió las instrucciones del manual.

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA.
SECRETARIA
HUALPÉN, 01 DE 01 DE 2017

La denunciada Ingeniería de Combustión Bosca Chile S.A., contesta por su parte la denuncia, solicitando su rechazo, con costas, fundada en que el consumidor reclamante adquirió en tienda Sodimac de Talcahuano, el producto calefactor a leña Bosca, modelo limit 380, un kit de instalación interior, 2 cañones de acero inoxidable, un cañón galvanizado y otros elementos necesarios para su instalación, sin contratar el servicio de instalación. Hace presente que el producto cuenta con certificación de seguridad de la Superintendencia de Electricidad y Combustible folio 9900000001600, N° certificado CS-021-01-17731, de 15 de julio de 2015, emitido por CESMEC S.A.

Al adquirir el calefactor se hizo entrega del Manual de Usuario de Calefactores a Leña Bosca" correspondiente al modelo adquirido, así como, el manual del instalador. En el primero se advierte que "para su seguridad y buen funcionamiento de su calefactor, su instalación debe ser realizada por un técnico calificado y según la reglamentación y las instrucciones de este manual. (...) Le recomendamos seguir en forma estricta las instrucciones de instalación entregadas en este manual.

Por su parte, en la página 6 del manual de usuario, en las recomendaciones para determinar lugar de instalación de su calefactor se indica: Mantenga las distancias de instalación indicadas en la figura a continuación. Tenga mucha precaución en caso de existir cortinajes y alfombras. En caso de instalar el calefactor cercano a muro de material combustible, deberá considerar la distancia indicada e incorporar protecciones metálicas o de piedra de 10 cm más anchas que el de su Bosca y 30 cm más altas, levantadas del suelo 10 cm y separadas de la pared 2,5 cm para permitir la circulación del aire. En su página 13 advierte que los calefactores deben ser instalados en forma apropiada para prevenir posibles siniestros. Deben respetarse en forma estricta las instrucciones de instalación contenidas en este manual. Utilice el servicio de instaladores autorizados.

El 20 de septiembre de 2016 el consumidor ingresa reclamo a través de tienda Sodimac, señalando que hace 2 meses compró una estufa BOSCA Limit 380, la cual sufre descascaramiento en su interior, se cae el revestimiento y acero, lo cual provoca un calentamiento en el exterior de la pared contigua, quemando el papel mural, además manchó el cañón nuevo de forma acelerada. Solicita una visita para comprobar el estado de la estufa.

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA.
SECRETARIA
HUALPÉN, 01 DE 01 DE 2018

El 23 de septiembre de 2016 se realiza visita inspectiva al domicilio del cliente quien constata que el lugar donde se instaló el calefactor no contaba con distancias mínimas sugeridas y recomendó la instalación de 3 protecciones metálicas, según consta en la orden de servicio N° 45375.

Luego, se remitió informe al cliente en donde se le indica que no respetó las distancias mínimas de instalación a muros inflamables (papel mural).

El cliente requirió una revisión por parte de una empresa externa, cuyo informe está fechado 22 de septiembre de 2016, anterior a la visita de la denunciada Bosca.

Ante la negativa de Bosca a los requerimientos del cliente, éste ingresó reclamo ante SERNAC, solicitando cambio de producto o devolución de dinero, siendo éste rechazado con fecha 18 de octubre de 2016, por los defectos de instalación ya referidos.

Precisa la denunciada que no es efectivo el amago de incendio, sino que sólo se produjo según los dichos del cliente, un recalentamiento dañando la pared y al realizarse la visita se constató que sólo tenía una mancha. Tampoco es efectivo que la denunciada hubiere señalado que la falla se debió a circunstancias normales, pues tanto en los resultados de la inspección como en la respuesta al traslado de SERNAC se explicó fundada y detalladamente las razones de la falla. En cuanto al informe de la empresa externa, no se pronunció ya que éste no habría cumplido con ninguno de los estándares fijados por la norma chilena. Tampoco es efectivo que "la falla no era debido a un error del usuario", pus como ya se señaló el producto se encuentra certificado por CESMEC S.A, empresa autorizada para ello, a diferencia de lo que ocurre con la empresa externa contratada por el cliente afectado.

Así, fundado en lo anterior, opone la excepción de incompetencia absoluta del tribunal para conocer las acciones en las cuales se encuentra comprometido el interés general y en cuya virtud acciona SERNAC, pues los juzgados de policía local son competentes sólo para conocer acciones de interés individual, en cambio aquellas en que se encuentra comprometido el interés general al proteger un interés supraindividual deben tramitarse de acuerdo con el procedimiento y en el tribunal que resulte competente, esto es, en la justicia ordinaria, conforme se especifica en el título IV de la ley N° 19.496

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA.
SECRETARIA
HUALPÉN, 07 DE 01 DE 20 19

que los supuestos daños son consecuencia de la defectuosa instalación del producto.

En subsidio, señala que corresponde a la contraria acreditar las afirmaciones vertidas en la denuncia y en subsidio de todo lo anterior, solicita rebaja de la multa al mínimo legal.

Finalmente solicita se condene en costas al querellante o se exima a esta parte de su pago.

TERCERO: Recibida la causa a prueba, la denunciante rinde la siguiente documental que rola de fojas 9 a 21 y de fojas 121 a 127: Reclamo N° caso R2016W1112218 de fecha 15 de octubre de 2016, realizado por don David Andrés Castro Palma, ante el Servicio Nacional del Consumidor; Carta Informa procedimiento de mediación, de fecha 17 de octubre de 2016 de SERNAC a don David Andrés Castro Palma; Carta Traslado, de fecha 17 de octubre de 2016 de SERNAC a Representante Legal Ingeniería de Combustión Bosca Chile S.A; Carta solicita medios de prueba, de SERNAC a don David Andrés Castro Palma; Carta informa cierre proveedor no acoge, de fecha 03 de noviembre de 2016 de SERNAC a don David Andrés Castro Palma; Carta respuesta Bosca Chile S.A., de fecha 18 de octubre de 2016; fotografía boleta electrónica N° 393345693 de fecha 17 de julio de 2016 emitida por SODIMAC S.A.; Informe de inspección emitido por Soldadura TK´S, fecha de inspección 22 de septiembre de 2016; Orden de servicio Calefactores a Leña N° 45375 Bosca; y, un set de 7 fotografías.

La denunciada SODIMAC S.A, rinde la siguiente prueba documental de fojas 128 a 144: Formulario único de atención de público N° caso R2016W1112218 de fecha 15 de octubre de 2016; Fotografía boleta electrónica N° 393345693 de fecha 17 de julio de 2016; Bitácora David Castro Palma; Carta dirigida a don David Palma; Respuesta reclamo Sernac R2016W1112218, de fecha 18 de octubre de 2016 Bosca Chile S.A; Orden de servicio calefactores a leña 45375, de fecha 23 de septiembre de 2016 Bosca, cliente David Castro; Manual de usuario calefactores a leña Bosca modelos ECO350, LIMIT 350, MULTIBOSCA 350, ECO 360, LIMIT 360, SPIRIT 380, LIMIT 380; Set de 2 fotografías de lugar de instalación de estufa; Manual del instalador calefactores a leña Bosca.

La denunciada SODIMAC S.A, solicita prueba pericial a cargo de un constructor civil a fin de determinar si la instalación de la estufa de don David Castro, se ha efectuado de acuerdo al manual de usuario, respecto de la cual se desiste a fojas 203.

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA.
SECRETARIA
HUALPÉN, 01 DE 01 DE 20 10

La denunciada Ingeniería de Combustión Bosca Chile S.A, rinde la siguiente documental de fojas 145 a 181; Manual de usuario calefactores a leña Bosca modelos ECO350, LIMIT 350, MULTIBOSCA 350, ECO 360, LIMIT 360, SPIRIT 380, LIMIT 380; Manual del instalador calefactores a leña Bosca; Certificación de Seguridad de Productos folio SEC 9900000001600, emitido por CESMEC S.A respecto de estufa a leña BOSCA LIMIT 380; Protocolo de análisis y/o ensayos de seguridad de productos de leña y otros dendroenergéticos PC N° 200, R.E. SEC N° 9480, de fecha 03 de agosto de 2015; Impresión correo electrónico remitido por Jefe de Servicio al Cliente Homecenter El Trébol con fecha 20 de septiembre de 2016, solicita atender requerimiento de cliente David Castro; Copia Orden de servicio N° 45375 de fecha 23 de septiembre de 2016 Bosca, cliente David Castro; Set 2 fotografías del lugar de instalación de estufa; Carta dirigida a don David Palma; Respuesta reclamo Sernac R2016W1112218, de fecha 18 de octubre de 2016 Bosca Chile S.A; Copia resolución exenta 3807, de 16 de junio de 2014 Autorización a la Empresa CESMEC S.A como organismo de certificación para productos de leña que indica; Copia resolución exenta 4263, de fecha 07 de julio de 2014, Autorización a la empresa CESMEC S.A, como laboratorio de ensayos para el producto de combustibles que indica.

<u>CUARTO:</u> RESPECTO DE LAS EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA DEL TRIBUNAL PARA CONOCER DE LAS ACCIONES EN LAS QUE SE ENCUENTRA COMROMETIDO EL INTERÉS GENERAL Y LA SUBSIDIARIA DE FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DEL SERNAC CONFORME AL ARTÍCULO 58 LETRA G) DE LA LEY 19.496. La denunciante SERNAC, funda su acción en el reclamo formulado por don David Castro Palma, con fecha 15 de octubre de 2016 en contra de Ingeniería de Combustión Bosca Chile S.A., consumidor que habría sido afectado por las infracciones a los artículos 3 letra d) y e), 20, 21 y 23 inciso primero de la ley 19.496, en adelante, la ley, al no haberse respetado su derecho a la triple opción, negándosele el cambio del producto pese a que éste adolecía de fallas de fabricación Y, agrega el Sernac, que en el caso de autos, se encuentra comprometido el interés general de los consumidores.

El interés general de la sociedad, de acuerdo a la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia, compromete un interés mayor, el de la sociedad toda, debido a la gravedad del desvío del proveedor, del mercado que lo regula, conducta infraccional que debe ser perseguida

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA
IGUAL AL ORIGINAL QUE HE TENIDO A
LA VISTA.
SECRETARIA
VIÑA DEL MAR, 07 DE 01 DE 2010

por el Estado ante el tribunal competente con la pretensión de su corrección a través de la sanción.

Que, los hechos descritos en la denuncia, más que con el interés general de los consumidores, se avienen con una acción de interés individual, definida por la ley en el inciso cuarto del artículo 50 como las que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado, lo anterior se concluye, pues la supuesta infracción habría consistido en que habiendo requerido el consumidor afectado a la denunciada BOSCA CHILE S.A., "el cambio del producto o la devolución del dinero, en ambos casos, con la reparación de la pared quemada", es decir, el ejercicio de los derechos que la garantía del producto le confiere, el denunciado no habría acogido dicha petición, cuestión que ciertamente sólo afectaría al reclamante y que sólo eventualmente podría afectar a otros consumidores, en la medida que éstos también concurrieran a un acto de consumo con el o los denunciados, y vieran incumplidos sus derechos de garantía, pero en la especie el único interés comprometido es el del Sr. Palma Castro.

De tal suerte que la acción de autos, no es de aquella respecto de las cuales el Servicio Nacional del Consumidor esté legitimado para actuar, pues de conformidad con el artículo 58 de la ley corresponde al SERNAC, el deber u obligación de velar por el cumplimiento de sus disposiciones y demás normas que digan relación con el consumidor, y de hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. Agrega que, la facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del SERNAC de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

Así las cosas, y tratándose de una acción, que a juicio de este sentenciador, corresponde a una de interés individual y no de aquellas que comprometen el interés general de los consumidores, y habiéndose denunciando infringidas las normas de la ley 19.496 y no de leyes especiales, la excepción de incompetencia absoluta del tribunal opuesta por la denunciada **INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A.**, será rechazada, en tanto que la de falta de legitimación activa del Servicio

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA
FIEL DEL ORIGINAL QUE TENGO A
LA VISTA.
SECRETARIA
HUALPÉN, 07 DE 01 DE 2014

Nacional del Consumidor será acogida, no por los argumentos esgrimidos por Bosca, sino por lo que se han indicado anteriormente, omitiéndose pronunciamiento respecto de las demás alegaciones de las denunciadas.

Y en atención a lo dispuesto en los artículos 50, 50 A, 58 letra g), todos de la Ley 19.496 y demás normas pertinentes de la ley 18.287, **se resuelve**:

1.- Que se rechaza, sin costas, la excepción de incompetencia absoluta de este tribunal, opuesta por la denunciada **INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A.**, a la denuncia formulada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO.**

2.- Que se acoge, sin costas, la excepción de falta de legitimación activa del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO,** opuesta a su denuncia por parte de la denunciada **INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A.**, y en consecuencia se rechaza la denuncia infraccional respectiva de fojas 22 y siguientes formulada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO** en contra de **INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A.**, y **SODIMAC S.A,**

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Rol N° 360-2017

Dictada por la Juez Subrogante del Juzgado de Policía Local de Hualpén doña Karla Valdés Muñoz. Autorizó doña Lorena Uribe Aguilera, Secretaria Subrogante.

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA. SECRETARIA

HUALPÉN, 07 DE 01 DE 20 18