

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO VARAS

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA	18.10.2019
HORA	1132
QUIEN RECIBE:	<i>[Signature]</i>

09371

OFICIO N° 936-19.-

Puerto Varas, Octubre-17-2019.-

Adjunto y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 Bis de la Ley N° 14.496, remito a Ud. copia de la sentencia de la causa Rol N° 7.950-18.-

Saluda atentamente a Ud.-

POR EL JUEZ.-

[Signature]


MARCELA PARDO VERA
SECRETARIA ABOGADA

AL SEÑOR
DIRECTOR DEL SERNAC
PUERTO MONTT.-

Puerto Varas, Diez de Enero del año dos mil diecinueve.-

VISTOS :

Se presenta a fojas 7 CHRISTIAN ANDRÉS GONZALEZ CARO, arquitecto y magister en gestión deportiva, domiciliado en Paseo de la Quebrada N° 1436, Faro de Los Colonos , de esta ciudad, quien interpone querrela por infracción a la Ley N° 19.496 en contra de INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A., Rut N° 79.610.100-8, representada por el Jefe de oficina MAURICIO HINOJOSA MARTÍNEZ, ignora profesión, con cédula de identidad N° 13. 139.806-9 según se ve a fojas 17, ambos domiciliados en Centro Comercial Doña Ema, local 44, ruta 225 kilómetro 1,5, de esta ciudad.

Expone que el 13 de junio de 2018 compró en el local mencionado un calefactor Bosca a pellet Eco Smart Negro, por la suma de \$ 749.900 más visita de factibilidad por \$ 10.001, y desplazamiento por distancia de \$ 14.994. Luego del estudio adquirió el servicio de instalación, un kit de instalación y otros anexos, por un total de \$ 216.894, todo lo cual suma \$ 991.789.-

El 22 de Junio concurre un técnico para analizar la factibilidad de instalación y cálculo de material, el 09 de julio entregando el calefactor pero no pudo ser instalado por falta de materiales debido a mal cálculo del primer técnico, volvieron el día 12 no pudiendo instalarse por



lluvia, hasta que el día 17 y después de innumerables llamados se hizo la instalación, pero al día siguiente el calefactor comenzó con ruidos persistentes y molestos, por lo que hizo llamados hasta que el 07 de agosto, veinte días después, aparece un técnico que verificó que el aparato estaba malo. Finalmente, el 9 de septiembre llevaban e instalan una nueva estufa.

Todo esto infringe los artículos 12 y 20 F) de la mencionad a Ley.

En el primer otrosí demanda la suma de \$ 500.000 por daño emergente consistente en el costo de gas para calefacción su hogar en vista de la carencia del calefactor, y \$ 4.000.000 a título de daño moral.

Acompaña a fojas 1 a 6 dos boletas por compra del calefactor, otros elementos, y servicios, boletas de Lipigas por consumos de agosto a octubre, y copia de respuesta de la querellada al Sernac, de 30 de agosto informando que se cambiaría el equipo.

A fojas 22 a 26 rolan cuatro órdenes de servicio emitidos por la querellada relacionados con los hechos de autos.

A fojas 27 y siguientes rola escrito de contestación. Luego de relatar los hechos, con algunas diferencias respecto de la contraparte, aduce que no se ha incurrido en infracción alguna, que se actuó sin demora en



la entrega y/o instalación del calefactor, con la debida celeridad, y que en todo caso opera la presunción de responsabilidad. En cuanto a la demanda, hace presente que esta es accesoria a una denuncia infraccional, por lo que debe ser rechazada de plano, ya que solo procede existiendo querrela, además hay inexistencia de imputabilidad y de daños, y no hay relación de causalidad entre un cumplimiento y perjuicios.

A fojas 39 se realiza el comparendo, en el cual se acompaña el escrito y documentos mencionados, se llama a conciliación sin resultado, y se recibe la causa a prueba, no rindiéndose otra que la ya referida.

No se citó a oír sentencia por no ser trámite exigido en esta clase de juicios.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO AL FONDO.-

1.- Que son hechos de la causa, reconocidos por ambas partes, que Christian Andrés González Caro adquirió el 13 de junio de 2017 un calefactor en la tienda Bosca del Centro Comercial Doña Ema, que el 22 de junio acudió a su domicilio un técnico para analizar la factibilidad de instalación y calcular el material a utilizar, que el 09 de julio



siguiente se presentó otro técnico llevando el calefactor, que no puso ser instalado porque se había hecho un mal cálculo por el primer técnico del material a ocupar, el día 12 no se pudo hacer por lluvia, y el día 17 es instalado dicho calefactor. Además, el cliente reclamó por ruidos molestos y persistentes del aparato, acudiendo el 07 de agosto un técnico, que verificó anomalías del aparato, el cual le fue reemplazado el 9 de septiembre siguiente.

2.- Que, además, el actor señala que al día siguiente de la instalación, es decir, el 18 de julio, el calefactor comenzó a emitir ruidos molestos y persistentes, y luego de llamados recién el 07 de agosto aparece un técnico que verificó que el calefactor estaba malo, en tanto la querellada sostiene que el aviso de fallas se efectuó el 2 de agosto, acudiendo un técnico el día 7, pero el 20 de dicho mes el actor reclamó al Sernac, y el 9 de septiembre se instaló el nuevo aparato.

3.-Que el cúmulo de antecedentes referidos, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, permiten dar por acreditado que efectivamente la firma querellada prestó un deficiente servicio, al punto que un técnico calculó mal el material a emplear para la instalación del calefactor, luego este resultó con defectos y hubo finalmente una



inaceptable demora en reemplazarlo, Sernac de por medio, todo lo cual configura un cuadro de negligencia que ha causado menoscabo al consumidor por la deficiente calidad del servicio prestado, infringiéndose así el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

4.- Que la parte querellada ha aducido que obró siempre con presteza y en los plazos acordados, lo que no se ha acreditado, y es poco creíble que el cliente haya constatado fallas en el calefactor el 18 de julio, para reclamar recién el 2 de agosto, y por lo demás, como se ha dicho, habiéndose verificado los problemas el 7 de dicho mes, recién el 9 de septiembre fue cambiado el artefacto, y solo después de un reclamo al Sernac.

5.- Que subsidiariamente se solicita condena al mínimo de la multa, respecto a lo cual se aplicará la que se estima ajustada al mérito de autos.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA.-

6.- Que, establecida la responsabilidad contravencional de la querellada, queda también asentada su responsabilidad civil.



7.-Que la demandada afirma que la demanda debe ser desestimada de plano, por cuanto solamente procedería como accesoria a una querrela, de manera que no procede sin aquella. Aunque así fuere, es del caso que esta causa se inició por querrela, no por simple denuncia, y sólo en el primer otrosí del escrito de fojas 7 y siguientes se presentó la demanda, de manera que este argumento es improcedente.

8.-Que con respecto a la inexistencia de imputabilidad alegada, para desestimar este argumento cabe remitirse a lo señalado en el párrafo I de esta sentencia.

9.- Que, entrando derechamente a las peticiones contenidas en la demanda primeramente se reclama la suma de \$ 500.000 a título de daño emergente, consistente en que al no contarse con el calefactor a pellet debió activarse la calefacción central a gas, con su mayor costo.

10.- Que no será posible acceder a esta petición, por cuanto no se han allegado antecedentes al respecto. En efecto, si bien se acompañan tres boletas por el consumo de gas en el invierno pasado del domicilio del actor, debe tenerse presente que el empleo del calefactor a pellet también habría tenido un costo, seguramente menor, de



manera que solamente procedería indemnizar en el monto de las diferencia de costo entre el uso del gas y del calefactor, pero no habiéndose allegado antecedente alguno sobre el eventual costo de este último, no cabe sino rechazar la demanda en este punto.

11.-Que, seguidamente, se demanda la suma de \$ 4.000.000 por concepto de daño moral, por todas las molestias, mal servicio de la demandada, negligencia, etcétera. Al Respecto, la letra e) del artículo 3º de las Ley Nº 19.496 señala que es derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada de "todos los daños materiales y morales".

12.- Que, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica el cúmulo de antecedentes que se ha señalado en el párrafo I de esta sentencia, cabe dar por acreditado que produjeron un menoscabo moral en el actor, de manera que en este acápite la demanda es procedente, regulándose la indemnización en forma prudencial en la suma de \$ 1.000.000.-

13.- Que se demandan reajustes e intereses, que son procedentes tanto porque la ley lo establece, en el caso de los primeros, y por ser la forma de mantener el poder



adquisitivo de la indemnización y resarcir su atraso en percibirla.

III.- OTRO ASPECTO.-

14.- Que finalmente, y en otro orden de ideas, el artículo 61 de la Ley N° 19.496 prescribe que las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal, norma que debe entenderse tácitamente derogada o al menos modificada por una ley posterior, cual es la N° 19.816, que introdujo un nuevo texto en el artículo 55 de la ley N° 15.281, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, estableciendo que las multa que apliquen dichos tribunales serán a beneficio de la comuna respectiva, con la excepción que se señala, de manera que deben ser ingresadas en arcas municipales. Si se interpretara en forma distinta esta norma, en la práctica dicha modificación no tendría sentido ni aplicación ya que las multas deberían entonces seguir con el destino que las respectivas leyes hayan establecido.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 3, 23, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley N° 19496; 1, 7, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, se declara:



CV 111274 y 111275 49

PRIMERO: Que se acoge, con costas, la querrela interpuesta a fojas 7, y en consecuencia, se condena a MAURICIO HINOJOSA MARTÍNEZ, ya individualizado, en representación de INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A. como responsable de infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496 en la forma especificada precedentemente, al pago de una multa en pesos equivalente a Diez Unidades Tributarias Mensuales.

SEGUNDO: Que se acoge, con costas, la demanda interpuesta a fojas 7 primer otrosí, solamente en cuanto se condena a INGENIERIA DE COMBUSTION BOSCA CHILE S.A. a pagar al actor Christian Andrés González Caro, la suma de un millón de pesos a título de daño moral.

TERCERO: Que dicha suma se pagará reajustada en la forma dispuesto por el artículo 27 de la Ley N° 19.496, y sobre la suma así reajustada, y por el mismo periodo de tiempo, se aplicará el interés corriente para operaciones reajustables.

CUARTO: Que no ha lugar a la demanda en todo lo no contemplado precedentemente



Si no se pagare la multa impuesta en el plazo legal, se aplicará lo dispuesto en el artículo 23 de la citada Ley N° 18.287.-

Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 Bis de la Ley N° 19.496.-

Anótese y Notifíqueseles.-

Dictada por el juez titular, don Fernando Yermany Lückeheide.-

CON FOLIO



DIECISEIS DE ENERO DE OCHO DOS
Puerto Varas, de de
MIL DIECINUEVE notifiqué personalmente en secretaria CHRISTIAN SUAREZ
CONDREZ ARO de la SENTENCIA que precede y de la de folios
41 a 50 y SUS ANEXOS y para constancia firmes.