

Vitacura, treinta de mayo de dos mil diecinueve.-

Causa rol: 9655-4



**VISTOS:**

Que a fs. 26 **Nelly Marzouka Butto**, psicóloga, domiciliada en Los Molinos N°8648, Vitacura, interpuso querrela por infracción a la Ley N°19496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC), en contra de **Decorapisos Ltda.** o **Ardecor**, representado por su gerente general, Francisco Torres o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N°19.496, por doña Janet Gomez, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Nataliel Cox N°1234-41, Santiago, y además dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del mismo, a fin de que sea condenado a pagar \$1.311.000 por daño emergente; y \$700.000 por daño moral, más reajustes, intereses y las costas de la causa. Funda su presentación en que compró un piso flotante y su instalación en marzo de 2018, los cuales presentan problemas no subsanados hasta el día de hoy. Alega malas terminaciones de guardapolvos y junquillos, fallas en las estructuras de las placas del piso flotante en diferentes aéreas de la vivienda a causa de dilatación, bordes descamados y grietas, cubrejunta rota, exceso de silicona produciendo manchas en el piso, alteraciones en los bordes de las palmetas, y perfiles de aluminio que no van con el resto. Agrega que hizo ver esto antes de que lo instalaran, pero alega que la respuesta del maestro a cargo fue que tenía que pagar de más, señala que recién en octubre se realizó la primera inspección entregándole un Informe Técnico. Detalla que ha llamado por teléfono y enviado correos, y en un principio le respondieron que no se preocupara porque estaba la garantía, pero luego le indicaron que no corría porque se debía a "humedad". Finalmente señala que realizó dos reclamos en el Sernac, que concurrió hasta las dependencias de la denunciada y que ha llamado, sin tener una solución a su problema. Esta demanda civil se encuentra notificada según consta a fs.29.-

Que a fs. 37 rola acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos, en rebeldía de la parte denunciada y demandada.-

**Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-**

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

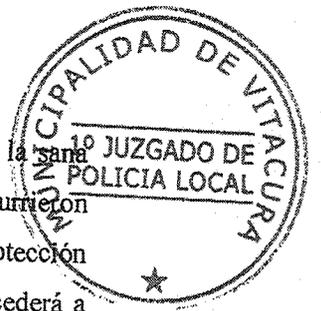
CERTIFICO QUE ES COPIA  
FIEL A SU ORIGINAL



### EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

- 1.- Que la denunciante alegó a fs.26 que en marzo de 2018 compró en la empresa denunciada un piso flotante y su instalación; que los mismos presentan problemas no subsanados hasta el día de hoy, pese a sus llamados, reclamos ante el Sernac, e incluso haber concurrido hasta las dependencias de la denunciada.-
- 2.- Que la denunciante a fin de acreditar sus dichos acompañó en autos prueba documental consistente en: estados de cuenta nacional de tarjeta de crédito que rolan desde fs.1 a 7; copia de documento denominado conformidad de obra, que rola a fs.8; documento denominado informe de inspección, que rola a fs.9, el cual no se encuentra firmado, por lo que se desestimará; correos electrónicos que rolan desde fs.10 a 16, y fs.30 a 35; formulario único de atención de público, Sernac, que rola a fs.17; reclamo ante el Sernac que rola desde fs.18 a 23 y 36; reclamo de un tercero que rola a fs.25.-
- 3.- Que la denunciante acompañó en autos sólo prueba documental a fin de acreditar sus dichos, y el denunciado no asistió al comparendo quedando en rebeldía del mismo sin pruebas.-
- 4.- Que sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, las pruebas documentales acompañadas por la denunciante no son suficientes para acreditar las infracciones alegadas, por cuanto, sólo acompaña correos electrónicos y sus reclamos ante el Sernac, no acompañando ninguna prueba tendiente a acreditar la mala prestación del servicio contratado y/o los problemas que presentó el piso flotante. Que a mayor abundamiento, los correos electrónicos son entre marzouka@vtr.net, jroxany@gmail.com, carigreba@gmail.com e info@bodegapisos.cl, y dichas casillas electrónicas no dicen relación con el nombre de la empresa denunciada ni su representante legal, don Francisco Torres, quien fue notificado según consta a fs.29. Que además el remitente del correo electrónico jroxany@gmail.com es solamente Janet Gómez, por lo que, si bien en dichos correos se observa que Janet le solicita a Nelly paciencia y le comenta que le dará una solución lo antes posible, no es posible acreditar con solo esos correos electrónicos que la señalada Janet está escribiendo en nombre y representación de la denunciada y demandada, ya que su correo electrónico no es corporativo y tampoco consta en la comunicación algún logo o sello de la empresa.-

CERTIFICO QUE ES COPIA  
FIEL A SU ORIGINAL



5.- Que en mérito a la falta de pruebas en autos conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no se ha formado convicción respecto a cómo ocurrieron los hechos y como ellos podrían configurar alguna infracción a la Ley de Protección al Consumidor en que hubiese incurrido la denunciada, por lo que, se procederá a rechazar la querrela infraccional de fs.26.-

**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

6.- Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, y no habiéndose acreditado la configuración de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de responsabilidad de la demandada, que hubiese causado perjuicio a la demandante, procederá a rechazar la demanda civil de fs. 26 y siguientes, sin costas.-

**Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y N°19.496, se resuelve:**

A.- Que se rechaza la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de autos de fs.26, sin costas, en mérito a lo expuesto precedentemente.-

**NOTIFIQUESE A LAS PARTES POR CARTA CERTIFICADA.-**

**DICTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR.-**

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL