

Proceso Rol N° 18.977-5-2019

Las Condes, treinta de Agosto de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 14 y ss. don **Gabriel Eduardo Jorquera Muñoz**, Ingeniero Comercial, domiciliado en calle Alejandro Fleming N° 7665, Dpto. 225, Torre 3, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la sociedad **Komax S.A.**, representada por don **Pedro Margozzini**, ambos domiciliados en Avda. El Parque N° 4314, Huechuraba, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, en el mes de Mayo de 2018, adquirió una carpa modelo Stormbreak I, que no cumplía con las características técnicas y de diseño debido a su escasa ventilación, motivo por el que encontrándose dentro del período de garantía ofrecido por la marca la llevo a la tienda para ser revisada, negándose la querellada a su requerimiento, aduciendo que no presentaba defectos.

2) Que, con fecha 29 de Mayo de 2018, aprovechando ofertas del Cyberday, compró a la denunciada, una nueva carpa modelo Mica FL1, venta que la querellada no aceptó argumentando que no tenía stock a pesar de haberse efectuado el pago, comprometiéndose a mantener el precio y condiciones de venta, en caso de tener stock disponible, lo que a la fecha de la denuncia no habría ocurrido.

3) Que, con fecha 18 de Diciembre de 2018, adquirió una carpa Triarch, la que no fue entregada conforme a sus características, toda vez que carecía del Gear Loft ofrecido y sin que el cubre techo de ella pudiese configurarse de diferentes fomas o posiciones.

4) Que, por lo referido, ingresó a SERNAC los reclamos N° R2018W2227888 y N° R2019W2685880, a los que dio respuesta la denunciada, en los términos indicados a fs. 6 y 9.

Que, en consecuencia estima que el proveedor querellado y demandado habría sido negligente en la prestación del servicio, causándole menoscabo, infringiendo lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 13, 20 letras c) y f), 23 y 28 letras a), b), y c) de la mencionada Ley N° 19.496, por lo que solicita se le condene al máximo de la multa establecida en la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$309.983.-** por concepto de daño emergente, **\$40.000.-** por lucro cesante, y **\$80.000.-** por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acciones cuya notificación consta a fs. 47.**

A **fs. 43**, comparece don **Vicente Guillier Varela**, abogado, en representación de la querellada y denunciada **Comercial Madison S.A.**, nombre de fantasía **Komax**, quien expone que, efectivamente el actor adquirió tres carpas de distintos modelos y en fechas diferentes, señalando al respecto: **a)** la primera, modelo Stormbreak, con fecha 12 de Mayo de 2018, la que habría presentado defectos al ser usada el día 23 de Junio de 2018 y que llevó al servicio técnico de una de las tiendas el 26 de Diciembre de 2018, informándosele con fecha 7 de Enero de 2019 que la carpa no presentaba fallas de fabricación, **b)** la segunda, modelo Mica FL1, con fecha 29 de Mayo de 2018 con motivo del Cyberday, siendo su pago retenido por Transbank y luego reversado, por lo que la compra no se concretó, y **c)** la tercera, modelo Triarch 1, con fecha 18 de Diciembre de 2018, producto cuyo toldo, sostenía el actor, sólo podía configurarse de una manera, no existiendo otras opciones, solicitando además un gear loft adicional que no traía consigo, reclamo que fue rechazado con fecha 15 de Enero de 2019 por la empresa, ya que el fabricante Northface, informó, que efectivamente la carpa posee un toldo que puede configurarse de diferentes maneras con el objeto de ajustar su respirabilidad, y además, un gear loft incluido, que consiste en un compartimiento incorporado en la parte superior de la carpa, no siendo desmontable.

A **fs. 84**, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del querellante y demandante y de los señores Nicolás Miranda y Miguel Garcés, apoderados de la querellada y demandada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, el actor ratifica la querrela y demanda civil incoadas en autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

Por su parte la querellada y demandada contesta por escrito mediante presentación que queda agregada a fs. 63 y ss., solicitando la prescripción de las acciones fundadas en los reclamos sobre las carpas modelos Stormbreak 1 y Mica FL1, adquiridas en Mayo de 2018, y el rechazo respecto de la carpa modelo Triarch 1 por no ser efectivos los hechos en que se funda, debiendo por ende no dar lugar a las acciones deducidas en su contra, con costas.

En cuanto a las pruebas rendidas, el querellante y demandante acompañó con citación, los documentos rolantes de fs. 1 a 13, de fs. 52 a 55 y a fs. 90, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

La querellada y demandada presentó al testigo don **Alvaro Zunino Montabone**, quien depone a fs. 84 y ss. y acompañó con citación los documentos agregados de fs. 56 a 62.

En relación a las peticiones formuladas, el actor solicitó que la demandada adjuntase a los autos, el informe técnico que determinó que la carpa modelo Stormbreak, no tenía problema de condensación, informe que fue agregado a fs. 112

A su vez, la querellada y demandada solicitó que el actor, acompañase al proceso, copia de su cartola de cuenta corriente y de los estados de cuenta de su tarjeta de crédito correspondientes a los meses de Mayo y Junio de 2018, diligencia a la que se dio lugar, agregándose de fs. 93 a 97 sólo la documentación atingente al mes de Mayo de 2018.

A **fs. 104 y ss. y 115 y ss.**, la querellada y demandada objeta los documentos acompañados de contrario.

A **fs. 122**, la causa queda en estado de dictar sentencia.

A **fs. 123**, se decreta como medida para mejor resolver, extraer de la página web de SERNAC, los antecedentes de los reclamos formulados por el actor, cuyo resultado consta a fs. 125 y 126, reingresando la causa a fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de prescripción:

PRIMERO: A fs. 63 y ss., la parte de **Comercial Madison S.A. (Komax S.A.)**, al contestar las acciones deducidas en su contra, interpone excepción de Prescripción, fundada en que las supuestas infracciones que alega la parte querellante respecto de los productos carpas modelos Stormbreak 1 y Mica FL 1, adquiridas en el mes de Mayo de 2018, por haber transcurrido en exceso el tiempo señalado en el artículo 26 de la ley N° 19.496, que establece, que las acciones prescriben en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

SEGUNDO: Que, la parte querellante, en su presentación de fs. 98, evacúa el traslado de la excepción promovida, solicitando su rechazo, toda vez que estima que los hechos corresponden a una cadena de eventos entrelazados y consecutivos, añadiendo que el artículo 21 de la citada Ley establece que *“si el producto se hubiese vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuera mayor”*, y en este caso, los productos adquiridos, tiene una garantía de por vida o “Lifetime Warranty”.

TERCERO: Que, la garantía a que alude el actor, para los efectos de computar los plazos de prescripción, dice relación con la vida útil del producto en cuanto a las fallas que pudiese presentar imputables al fabricante, lo que no procede en este caso y atendida la fecha de ocurrencia de los hechos denunciados, el plazo de prescripción corresponde al establecido en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, estos es: ***“Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respetiva.”***

CUARTO: Que, en la especie, consta de lo señalado por el propio denunciante en el libelo de fs. 14 y ss., así como de los documentos acompañados por dicha parte - fs. 12 y 13 - que los hechos que denuncia se habrían producido, en el caso de la adquisición de la carpa modelo Stormbreak 1, el día 23 de Junio de 2018, cuando este producto mostró

deficiencias y en el caso de la carpa modelo Mica al efectuar la compra sin resultado con fecha 29 de Mayo de 2018, en el evento Cyberday.

QUINTO: Que, consta asimismo, que la querrela de fs. 14 se interpuso con fecha 11 de Abril de 2019, habiendo transcurrido más de seis meses desde ocurridos los hechos denunciados, cumpliéndose el plazo de prescripción a que se refiere el citado artículo 26 de la Ley N° 19.496.

SEXTO: Que, en relación al reclamo formulado ante SERNAC, debe señalarse que de conformidad a lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 26 de la Ley N° 19.496, éste suspende el plazo de prescripción, el que continúa corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo; que, en este caso, fluye de los documentos agregados a fs. 125 y 126 que corresponden a los reclamos N° R2019W2685880 (carpa modelo Stormbreak 1), y N° R2018W222788 (carpa adquirida en el Cyberday), los que se interpusieron con fecha 3 de Enero de 2019 y 30 de Mayo de 2018 respectivamente, concluyendo su tramitación el primer reclamo, el día 17 de Enero de 2019 y el segundo, el día 20 de Junio de 2018.

SÉPTIMO: Que respecto del reclamo N° R2019W2685880, por la carpa modelo Stormbreak 1, resulta que el actor en su libelo, refiere que el problema denunciado (falta de ventilación de la carpa) lo detectó el día 23 de Junio de 2018 (habiendo sido adquirido el 12 de Mayo de 2018 según señala la denunciada a fs. 67), llevando el producto al servicio técnico según consta de fs. 4, el día 26 de Diciembre de 2018, pasados más de seis meses desde que detectó la supuesta falla, presentando reclamo ante SERNAC con fecha 3 de Enero de 2019 y querrela ante este Tribunal el 11 de Abril de 2019, habiendo transcurrido en exceso los plazos legales establecidos.

En cuanto al reclamo N° R2018W222788, que dice relación con la compra efectuada en el Cyberday con fecha 29 de Mayo de 2018, formulado ante SERNAC el 30 de Mayo de 2018 y terminado el 20 de Junio de 2018, el plazo de prescripción continuó corriendo hasta completar los seis meses y descontando los 22 días de tramitación del reclamo ante SERNAC, plazo durante el cual se suspendió la prescripción, cumpliéndose en el mes de Enero de 2019, siendo presentada la querrela ante el Tribunal cumplido el plazo de seis meses que fija la Ley.

OCTAVO: Que, en mérito de lo señalado en los motivos anteriores, deberá acogerse la excepción de Prescripción alegada por la parte querellada, respecto de los reclamos sobre las carpas modelos Stormbreak 1 y Mica FL1.

b) En relación a la objeción de documentos:

NOVENO: Que, la querellada y demandada, a fs. 104 y ss., objeta la prueba documental del actor consistente en: **1)** Una impresión incompleta

extraída de la página web de Google respecto del significado de Gear Loft (fs.2), por carecer de integridad, **2)** el estado de cuenta agregado a fs 12 y 13, por no constituir un comprobante de pago, no acreditar el pago y sin que exista boleta o documento que avale la compra, por carecer de integridad, y

OCTAVO: Que, en mérito de lo señalado en los motivos anteriores, deberá acogerse la excepción de Prescripción alegada por la parte querellada, respecto de los reclamos sobre las carpas modelos Stormbreak 1 y Mica FL1.

b) En relación a la objeción de documentos:

NOVENO: Que, la querellada y demandada, a fs. 104 y ss., objeta la prueba documental del actor consistente en: **1)** Una impresión incompleta extraída de la página web de Google respecto del significado de Gear Loft (fs.2), por carecer de integridad, **2)** el estado de cuenta agregado a fs 12 y 13, por no constituir un comprobante de pago, no acreditar el pago y sin que exista boleta o documento que avale la compra, por carecer de integridad, y **3)** las fotografías rolantes a fs. 52 y ss., cuya autenticidad y veracidad no le consta, ya que no tienen fecha cierta, ni indican en que lugar fueron tomadas, sin observarse la marca, modelo, ni condiciones de los productos (carpas) que en ellas se exhiben, siendo además las fotografías signadas con los Nros. 1 a 5, prueba no pertinente a este juicio.

DÉCIMO: Que, atendidas las facultades del Tribunal para analizar los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica y tratándose de documentos cuya autenticidad, fecha de expedición, lugar de emisión, no resultan posibles de determinar, **se dará lugar a las objeciones formuladas.**

c) En el aspecto infraccional:

UNDÉCIMO: Que, conforme a lo considerado precedentemente, en cuanto a la excepción de prescripción formulada, sólo cabe al Tribunal pronunciarse respecto de los hechos atinentes al reclamo formulado por las características de la carpa modelo Triarch 1, adquirida con fecha 18 de Diciembre de 2018, según consta de la boleta de venta agregada a fs. 8.

DUODÉCIMO: Que, la parte querellante sostiene que el producto adquirido (carpa Triarch) no reunía las características ofrecidas por el proveedor y que motivaron su compra (distintas configuraciones de toldo y no incluía el Gear Loft), lo que constató al recibir la mercadería.

DÉCIMO TERCERO: Que, el representante de la querellada, al prestar declaración indagatoria a fs. 43, señala que el modelo de carpa adquirido

viene con un Gear Loft incluido, que no es desmontable, informándose además al cliente que la carpa en efecto tiene un toldo, con múltiples opciones de configuración para ajustar la respirabilidad del producto.

DÉCIMO CUARTO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; que, a su vez, la Ley N°18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa.

DÉCIMO QUINTO: Que, en relación a los hechos denunciados, la cuestión controvertida resulta en determinar si el producto cumplía con las características publicitadas que motivaron su compra, esto es, si la carpa adquirida contenía el gear loft ofrecido y permitía las diferentes configuraciones de su toldo.

DÉCIMO SEXTO: Que, en orden a determinar la responsabilidad que correspondiere, incumbiendo al actor probar los hechos denunciados, debe señalarse que no se rindió prueba útil y suficiente a fin de acreditarlos.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, la querellada por su parte, presentó al testigo Sr. **Zunino Montabone**, quien a fs. 84 y ss., manifiesta conocer los productos reclamados, especialmente la carpa modelo Triarch, atendida su calidad de empleado de Komax, definiendo sus características en cuanto a que el Geart Loft reclamado se encuentra incorporado en la carpa, como también que el techo de la misma puede adoptar distintas posiciones, identificando al serle exhibido en la audiencia el producto, como el adquirido por el actor.

DÉCIMO OCTAVO: Que, si bien la prueba testimonial rendida es de un solo testigo, sus dichos se encuentran acordes con los descargos formulados por la querellada y con la documentación agregada en autos, circunstancias que permiten, atendida la calidad del testigo y su conocimiento de la materia, otorgar a esta prueba el carácter de una presunción judicial que será apreciada conforme a las normas de la sana crítica.

DÉCIMO NOVENO: Que, conforme a lo razonado y a la insuficiencia de prueba rendida por el actor, este sentenciador no cuenta con antecedentes suficientes que le permitan formarse convicción respecto de la infracción denunciada, y menos aún de la posible responsabilidad que se imputa al proveedor, debiendo en consecuencia desestimarse en todas sus partes la querrela y demanda interpuestas a fs. 14 y ss. por don **Gabriel Eduardo Jorquera Muñoz**.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se acoge** la excepción de prescripción formulada por la parte de **Comercial Madisom S.A. (KOMAX S.A.)**, respecto de los reclamos sobre las carpas modelos Stormbreak 1 y Mica FL1.

b) Que, **se acogen** las objeciones de documentos deducidas a fs. 115 y ss. por la parte de **Comercial Madisom S.A. (KOMAX S.A.)**

c) Que, **se rechaza** la querrela infraccional y la demanda civil interpuesta a fs. 14 y ss. por don **Gabriel Eduardo Jorquera Muñoz**, en contra de la sociedad **Comercial Madisom S.A.**, nombre de fantasía **KOMAX S.A.**, por no haberse acreditado la infracción denunciada, respecto de la carpa modelo Triarch 1.

d) Que, cada parte pagará sus costas.

Archívense los antecedentes en su oportunidad.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS. Juez Titular.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. Secretaria.

