

CHILLAN, treinta y uno de marzo de dos mil veintidós.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fs. 6 y siguientes de autos rola querrela infraccional y demanda civil interpuesta por **JUANA CIFUENTES QUEZADA**, dueña de casa, cédula de identidad Nº 5.327.419-6, domiciliada en población panificadores, calle central Nº 763, comuna de Chillán, región de Ñuble, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, nombre de fantasía **ABCDIN**, Rut Nº 82.982.300-4, representada legalmente por su jefe de local don **EMILIO RODRIGUEZ ACUÑA**, ambos domiciliados en Calle El Roble Nº 627, comuna de Chillán. Basando su presentación en los siguientes fundamentos de hecho y derecho: 1- con fecha 11 de mayo de 2020 compró en el local de la querrelada y demandada una máquina de coser marca Remington por la suma de \$ 129.990; 2- señala que a los pocos días de uso la máquina presentó problemas de fabricación, consistente en que cortaba el hilo y no permitía pasar la tela, por lo cual era inservible para el fin adquirido; 3- por lo anteriormente expuesto acude ante el proveedor, quienes ingresan el producto al servicio técnico con fecha 30 de junio de 2020, según orden de trabajo Nº 667130, orden que da cuenta de la falla, señalando lo siguiente: "corta el hilo y esta apretado el eje, se revisa máquina en tienda y esta descentrada (cliente solicita cambio 3x3)"; 4- posteriormente, se le informa que esta estaba lista para su retiro con fecha 19 de agosto de 2020, indicándole al respecto que el producto había sido reparado realizándose lubricación, ajuste y regulación de tensión de hilo, no permitiendo ejercer su derecho a la triple opción por garantía legal, ya que le señalaron que no procede cambio, sino solo reparación; 5- señala que lo anterior es manifiestamente contrario a lo establecido por nuestra legislación, la cual consagra el derecho a la garantía legal respecto de todo producto nuevo que falle dentro de un periodo de 3 meses, el cual correspondería según la actora al presente caso; 6- producto de lo anterior y no estando conforme con la solución entregada, no hace retiro del producto, por no darle la confianza necesaria para su recepción; 7- señala además que con fecha 21 de agosto de 2020 presenta reclamo ante el SERNAC, respondiendo al mismo, la empresa rechaza el reclamo, por encontrarse el producto reparado y a total disposición para su retiro. Como fundamento legal de las infracciones cometidas por la querrelada y demandada civil hace referencia al artículo 3 inciso 1º letra e, 20, 21, 23 inciso 1º, 24 y 50 inciso 2º, solicitando se condene a la empresa al máximo de las multas establecidas por la ley 19.496 y al pago a título de indemnización de perjuicios de la suma equivalente a \$669.990 o la suma que el tribunal estime conforme a derecho. Acompañando a su presentación los siguientes documentos: 1- boleta electrónica Nº 101672706 emitida por la tienda con fecha 11 de mayo de 2020; 2- orden de trabajo Nº 667130 de fecha 30 de junio de 2020; y 3- orden Nº 2020080603 emitido por DISMACO con fecha 17 de agosto de 2020.

2.- Que a fs. 14 y siguientes de autos se hace parte en lo infraccional el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por su director regional don **RODRIGO CERDA MORALES**, ambos domiciliados en Calle Bulnes Nº 739 de la comuna de Chillán, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, nombre de fantasía **ABCDIN**, Rut Nº 82.982.300-4, representada legalmente por su jefe de local don **EMILIO RODRIGUEZ ACUÑA**, ambos domiciliados en Calle El Roble Nº 627, comuna de Chillán. Basando su presentación en los siguientes antecedentes de hecho y de derecho: a) el servicio tomo

conocimiento que la denunciada ha vulnerado disposiciones relativas a los derechos de los consumidores, de lo que da cuenta el reclamo interpuesto ante dicho servicio con el número R2020P4210515 por la consumidora Juana Cifuentes Quezada el cual es acompañado en dicha presentación; b) señala la consumidora que con fecha 11 de mayo de 2020 compró una máquina de coser marca REMIGTON en el local que la denunciada mantiene en calle el roble, comuna de Chillán, pagando por dicho producto la suma de \$ 129.990; c) manifiesta la consumidora que la máquina presentó problemas de fabricación a los pocos días de uso, señalando que "ésta cortaba el hilo y no permitía pasar la tela, razón por la cual era inservible para el fin por el cual había sido adquirida". Por lo anterior, es que la consumidora acudió ante el proveedor, en donde se ingresó el producto al servicio técnico con fecha 30 de junio de 2020, según da cuenta orden de trabajo número 667130, la cual da cuenta de la falla, al describir lo siguiente: "corta el hilo y esta apretado el eje, se revisa máquina en tienda y está descentrada (cliente solicita cambio 3x3)"; d) pasado varios días, señala que se le informó que el producto estaba listo para su retiro el día 19 de agosto de 2020, se le indica al respecto que la máquina había sido reparada, realizándose lubricación, ajuste y regulación de tensión de hilo, no permitiendo ejercer su derecho a triple opción por garantía legal, ya que le señalaron que no procedía cambio y que solo se debía acceder a la reparación; e) en razón a lo expuesto, con fecha 21 de agosto de 2020, la consumidora concurre al Sernac realizando reclamo contra el proveedor, reclamo que la empresa contestó con fecha 25 de agosto, en la cual no se acepta por parte de la empresa lo solicitado por la cliente; f) lo anterior en manifiestamente contrario a lo establecido por nuestra legislación, la cual consagra el derecho a la garantía legal respecto de todo producto nuevo que falle dentro de un periodo de 3 meses, el que si corresponde a este caso; g) la respuesta del proveedor hace caso omiso a la solicitud de la consumidora de obtener devolución del dinero, obligando a aceptar un producto reparado, y externalizando en el fabricante del producto la obligación de garantía legal que le corresponde a ABCDIN como vendedor del producto fallido; h) esta respuesta manifiesta claramente las infracciones cometidas por la denunciada, ya que, pone a voluntad de un tercero el que se pueda ejercer o no el derecho a garantía legal, pues serían ellos quienes autorizarían o no la devolución, cambio o reparación del producto, cuestión que contraviene a todas luces la ley 19.496; i) la garantía legal es un mecanismo que contempla la ley para proteger a los consumidores frente aquellos casos cuando el producto presenta fallas. Constituye un mecanismo mínimo que implementa nuestra legislación para asegurar bienes de calidad en el mercado de consumo, protegiendo al adquirente de deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, del producto. Por ello, no le es dable a un proveedor de bienes o servicios limitar, condicionar o desconocer esta garantía legal, por cuanto la ley es clara, señalando esto en el artículo 20 de la ley de protección de los derechos de los consumidores; j) este proveedor, ya ha sido sancionado por este tipo de prácticas, señalando como ejemplo un fallo de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción, de fecha 26 de julio de 2021 en causa rol N° 70/2020, Libro Policía Local, el cual acompaña en un otrosí de la presentación; k) que la conducta anteriormente expuesta es contraria a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en razón de lo cual el SERNAC en su rol de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la ley 19.496, según lo dispuesto en el artículo 58 letra g de la mencionada ley, se viene en hacer parte en lo infraccional de la presente, por estar comprometido el interés general de los consumidores. En los

fundamentos de derecho hace referencia a los artículos 1 número 2, 3 inciso 1º letras b y e, 4, 20, 21 y 23 de la ley 19.496.

3.- Que notificadas las partes legalmente, a fojas 61 se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y pruebas decretado por el Tribunal, celebrado vía telemática con la asistencia de todas las partes. La parte demandante ratifica su acción intentada, con costas. La parte denunciante del Sernac ratifica su acción intentada, con costas. La parte demandada contesta mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante de la audiencia, solicitando su rechazo, fundado en las siguientes razones: Referente a la denuncia infraccional. I- Antecedentes de la denuncia infraccional. 1) la actora denuncia un incumplimiento en el ejercicio de la garantía legal en la compra de una máquina de coser, marca Remington, en la tienda ABCDIN de la comuna de Chillán, en el cual supuestamente no se habría realizado el cambio del producto ni la devolución del dinero pagado por la suma de \$ 129.990 debido a que el referido producto habría presentado una presunta falla en su funcionamiento; 2) la parte denunciada y demandada niega todas y cada una de las imputaciones señaladas por la actora de autos en su denuncia infraccional, por lo que solo le cabe alegar el más absoluto rechazo a las acciones interpuestas, ya que su representada no ha cometido, de forma alguna, el hecho imputado; 3) en efecto, señala la denunciante y demandante que, la máquina de coser habría presentado supuestas fallas en su funcionamiento, debido a lo cual, la actora de autos el día 30 de junio de 2020, concurrió hasta el establecimiento comercial de su representada, con el objeto de ingresar el referido producto al Servicio Técnico, el cual, en su informe señaló que el producto no presentaba fallas en su sistema, de acuerdo a documento acompañado en un otrosí de la contestación; 4) en consecuencia, SS. podrá apreciar con dicho informe, que su representada ha dado íntegro y cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales previa y libremente acordadas entre las partes contratantes, en virtud de la compraventa celebrada con la actora de autos, quien estableció con claridad que no existían los desperfectos señalados por la denunciante, por lo que no existe infracción alguna a la ley 19.496; y 5) en virtud de lo señalado anteriormente, la actora, decide denunciar infraccionalmente y demandar civilmente a su representada ante el Tribunal de SS., señalando que esta habría actuado negligentemente. II- Inexistencia de infracción a la ley 19.496. La actora funda su denuncia infraccional en el supuesto de haber vulnerado su representada, entre otras normas legales citadas, el artículo 3 letra e) de la ley 19.496. Pues bien, las alegaciones formuladas por la actora carecen de todo fundamento jurídico, y no pueden ser sino rechazadas en todas sus partes, con expresa condenación en costas, por las siguientes consideraciones de hecho y de derecho: 1- inexistencia de infracción al artículo 3 letra e de la ley 19.496 por parte de su representada. Como bien dice la mencionada norma, el consumidor tendrá derecho a la reparación adecuada de los daños materiales y morales en caso de existir incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor. Pues bien, distribuidora de industrias nacionales S.A. no ha incumplido obligación contractual alguna con la actora, sino que ha dado cumplimiento cabal e íntegro a sus obligaciones contractuales previamente pactadas y aceptadas con la denunciante infraccional de autos, y envió la máquina al servicio técnico, de manera unilateral y a su solo cargo. Frente a lo cual, dicho servicio técnico le señaló personalmente a la actora, que el producto se encontraba en perfecto estado y operativo. A mayor abundamiento: ¿existe algún nexo causal que permita inferir que los supuestos desperfectos presentes en el referido producto se debieron a una falla en la

fabricación del producto? Como bien se desprende de la denuncia infraccional y demanda civil de autos, la actora no ha aportado antecedente, documento ni prueba alguna que permita inferir la existencia de dichos desperfectos en el funcionamiento del producto que se hayan debido a un desperfecto de fábrica del mismo. Por lo tanto, en el evento improbable que el Tribunal estime que si hubo incumplimiento por parte de su representada de sus obligaciones contractuales, y más específicamente de lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, la denunciante y demandante de autos deberá acreditar ante el Tribunal que el referido producto presentaba fallas de fabricación dentro del periodo legal de garantía del referido producto. En virtud de los antecedentes expuestos y normas legales citadas resulta del todo claro que mi representada no ha cometido infracción alguna a las normas de la ley 19.496. Contestando la demanda civil interpuesta, señala lo siguiente: Considerando lo expuesto en la contestación de la denuncia infraccional, se desprende claramente que, no existiendo infracción alguna atribuible a mi representada, no puede existir cuasidelito civil y por ende, responsabilidad alguna ni menos aún daño que indemnizar. En efecto, la demandante civil de autos ha imputado a mi representada la infracción de determinadas disposiciones de la ley 19.496, infracciones que deberán ser acreditadas como cuestión previa a dar paso al resarcimiento de perjuicios; sin embargo, aun cuando exista una contravención por parte de mi representada a tales normas ello no determina necesariamente una responsabilidad civil por esta parte, en efecto tal como señala el inciso 1º del artículo 14 de la ley 18.287 "el solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido". La parte denunciada y demandada acompaña en el sexto otrosí del escrito de contestación documento correspondiente a informe preparado por el Servicio Técnico Dismaco de fecha 17 de agosto de 2020, el cual se tiene incorporado a la presente audiencia y causa. El Tribunal tiene por ratificada denuncia y demanda civil y por contestada estas mediante minuta escrita. Llamadas las partes a un avenimiento, esta se produce de la siguiente manera: 1- El apoderado de la parte denunciada, querellada y demandada civil ofrece a la querellante y demandante civil la suma única y total de \$ 165.000 pesos por concepto de daño material sufrido por ésta, producto de los hechos que se demandan en la presente causa, suma que será pagada en el plazo de 10 días hábiles bancarios a contar desde esa fecha mediante transferencia electrónica que la actora señala en ese acto, siendo el plazo fatal para el mismo el día MIERCOLES VEINTE (20) DE OCTUBRE del año 2021. 2-La parte querellante y demandante, presente en la audiencia, quien lo hace sin la asesoría de un letrado, acepta el ofrecimiento efectuado por la contraria, y en virtud del mismo, y una vez cumplido este, viene en desistirse de la acción civil intentada en la presente causa, solicitando y autorizando en el acto que el deposito del mismo se haga a la cuenta Rut del Banco Estado de su hija Alejandra Zapata Cifuentes Nº 14.293.563. 3- Las partes de común acuerdo, y una vez cumplido el presente acuerdo, se otorgan el más completo, total y reciproco finiquito a toda acción civil o penal que pueda derivar del presente hecho. 4- La parte del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) presente en la audiencia y representada por su Abogado Regional, no se opone al acuerdo al que arriban las partes demandante y demandada respecto a la demanda civil interpuesta, sin perjuicio, de la responsabilidad infraccional de acuerdo al artículo 24 de la ley 19.496 y demás normas legales pertinentes que le cupieren a la denunciada, y 5- Cada parte pague sus costas.

#### 4.- En cuanto a la parte infraccional:

Que la prueba documental rolante en autos da por acreditado los siguientes hechos: 1) la relación de consumo entre la demandante civil y la denunciada y demandada, vínculo que no fue desvirtuado por esta (fojas 2); 2) el pago de la actora a la tienda ABCDIN del monto de \$ 129.990, según boleta electrónica N° 101672706 de fecha 11 de mayo de 2020 por la compra de una máquina de coser marca Remington; 3) que la demandante formula reclamo ante el proveedor por las fallas que presenta el producto, ingresando este a servicio técnico con fecha 30 de junio de 2020, el cual señala en la descripción de la falla "corta el hilo y esta apretado el eje, se revisa máquina en tienda y esta descentrada (cliente solicita cambio 3x3) por falla de su producto"; 4) que la demandante al no quedar conforme con la reparación, formula reclamo ante el SERNAC con fecha 21 de agosto de 2020, respondiendo al mismo, la empresa rechaza el reclamo, por encontrarse el producto reparado y a total disposición para su retiro.

Que en su denuncia, SERNAC alega infracción a los artículos 1 número 2, 3 inciso 1º letra b) y e), 4, 20, 21 y 23 de la ley 19.496, a lo que la denunciada a fs. 54 y siguientes contesta la denuncia, solicitando su total rechazo, negando la efectividad de la comisión de las infracciones imputadas y consecuentemente solicitando el rechazo de la demanda civil, por cuanto al no existir responsabilidad infraccional, mal podría existir responsabilidad civil. Sin embargo, la denunciada y demandada civil no rinde prueba alguna que acredite su defensa, tratando de invertir el peso de la prueba.

Lo cierto es que el proveedor se encuentra mandatado por los artículos 3 y 12 de la ley del consumo a proporcionar al consumidor una información veraz y oportuna respecto del bien ofrecido, su precio, condiciones de contratación y demás características relevantes de estos, como también a respetar los términos, condiciones y modalidades, conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien; correlativo con lo anterior el consumidor mantiene la triple opción contemplada en el artículo 20 de la ley en comento, señalando taxativamente los casos en que esto sucederá, y sin embargo, la consumidora adquiere el bien en la tienda de la denunciada y demandada, y dentro del plazo estipulado por la ley concurre para ante el proveedor a hacer uso de las opciones otorgadas por la ley dentro de los plazos estipulados por la norma, lo cual no es aceptado por el proveedor, quien de manera unilateral ingresa el producto a servicio técnico, externalizando la falla y obviando su propio incumplimiento, avisando a la actora de la supuesta reparación del producto, quien no acepta recibirlo. Que dicho actuar resulta absolutamente insuficiente y arbitrario a la luz de la normativa de consumo en relación con los derechos y deberes de todo consumidor e infringe abiertamente lo dispuesto en el artículo 3 letra e, respecto del derecho del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y morales en caso de incumplimiento del proveedor de sus obligaciones.

En síntesis, de acuerdo con las declaraciones de las partes, la prueba documental rendida y según lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287, que faculta a apreciar la prueba y demás antecedentes de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica, quien sentencia ha llegado al convencimiento de que la denunciada Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. vulnera lo dispuesto en los artículos 3 letra e, 12, 20 letra c y 23 de la ley de protección de los derechos de los consumidores, al no actuar con la profesionalidad que le

compete en su calidad de superioridad en la relación de consumo e irrespetar los derechos de la consumidora Cifuentes Quezada, no haciendo efectivo la opción a restitución o reintegro del monto pagado por el producto, no obstante haber concurrido la actora ante la sucursal dentro del plazo legal, no existiendo causales de peso ni prueba que validen o justifiquen la negativa en la solución a la opción solicitada por la actora, causándole con ello menoscabo, debiendo en consecuencia responder por la responsabilidad infraccional respectiva.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

**VISTOS**, además lo prescrito por los artículos 3 letras b) y e), 4, 12, 20, 21 y 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496; 13 y 14 de la Ley Nº 15.231, los artículos 14 de la Ley 18.287, **SE RESUELVE: 1-** Que se condena a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** representada por su jefe de local don Emilio Rodríguez Acuña o quien lo reemplace en su calidad de tal, al pago de una multa equivalente a 15 UTM, según su valor a la fecha de su pago efectivo en beneficio municipal por infracción a la ley 19.496. **2-** que se aprueba el avenimiento de autos en todo aquello que no sea contrario a derecho; y **3-** que se tiene presente el desistimiento de la demanda civil.

Notifíquese y cumplida, archívese.



Dictada por **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Chillán. Autoriza la presente resolución **GISELA V. HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.

