

serena jaen

REGISTRO DE SENTENCIAS
Q 8 ABR. 2014
REGION DE ANTOFAGASTA

Calama, veintidós de agosto de dos mil trece.

Vistos:

A Fojas 7, aparece querella por infracción a la Ley N° 19.496 Y demanda civil de indemnización de perjuicios realizada por Marcelo Humberto Álvarez Plaza, en contra de Automotores Gildemeister, representado legalmente para efectos por Gonzalo Jorquera, ambos domiciliados en Avenida Granaderos N°3332, Calama. La actora compró un vehículo nuevo a la denunciada, Station Wagon, marca Hyundai Santa Fe DM, año 2012. Con fecha 25 de enero parte de vacaciones a la ciudad de Illapel, al día siguiente, antes de llegar a la ciudad de la Serena el vehículo comenzó a presentar problemas en forma sistemática y paulatina, encendiendo luces, hasta quedar completamente detenido "muerto" en la carretera. Luego de esperar unas horas con el motor apagado, el motor parte. Subsiste el problema durante todo el viaje, obligando a efectuar innumerables paradas. El problema era la denominada "luz de testigo doble tracción" falla que origina al subir las "RPM" (revoluciones); también se encendía la "Luz de chequeo de motor". El 08/02/13 luego de pasar por taller y entregado el vehículo nuevamente presentó los mismos problemas. Los hechos relatados constituyen infracción a la Ley N° 19.496 en virtud de los art 1 Y6, de la ley 18.287, solicita la aplicación del máximo de las multas señaladas en el art 23 de la ley 19.496, con costas. En un otrosí interpone demanda civil en contra de Automotores Gildemeister, representada para los efectos del art 50 por el jefe o administrador del local; respecto a los hechos se da por reproducido lo expuesto en lo principal de la presentación. En lo relativo al daño moral este está constituido por la angustia, impotencia, sentimiento de aflicción y perjuicio como también la pérdida de tiempo y falta de soluciones. Solicita que se condene a la contraria al pago de la suma de \$ 10.000.000, por concepto de daño moral o la suma que SS estime ajustada a derecho, todo con reajustes intereses y costas. Además solicita la reposición del producto de conformidad con el artículo 20 de la ley del ramo; que sefiala la obligación de reposición o devolución de la cantidad pagada y el reembolso de todos y cada uno de los gastos económicos derivados de la negligencia. Acompaña los siguientes documentos: Factura N°2618662, por la compra de vehículo, Factura N°2618663, por concepto de flete, dos copia simple de orden de trabajo emitido Covalsa, copia orden trabajo emitidas por Hyundai y copia simple de hoja de resumen, rolantes a fojas 1 a 6.

A fojas 25, el abogado Don Alejandro Vicencio Ramos por automotores Gildemeister S.A., viene en contestar denuncia infraccional y demandaci~U...de indemnización de perjuicio, solicitando desde ya el completo rechazo de laspiete~~~nek;~;~ a actora, con costas, en

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Renuncia y se le

atención a lo siguiente: en primer término se refiere a que cuestiones relacionadas con la garantía de un vehículo no constituyen conductas infraccionales, no estando por tanto ante responsabilidad contravencional por no haber conducta negligente. Como también hace referencia a la inexistencia de fallas que hagan el bien inapto para su uso no habiendo por tanto infracción imputable a Automotores Gildemeister S.A. Finalmente solicita en definitiva rechazarla en todas sus partes, con costas.

A fojas 46, con fecha 08 de noviembre de 2012, se lleva a efecto la audiencia de autos con la asistencia del representante de la parte querrelhulte y demandante civil el abogado Javier Marcoleta Álvarez y por la parte querellada y demandada de automotores Gildemeister S.A. el abogado don Alejandro Vicencio Ramos. La querellante y demandante viene en ratificar querrela y demanda en todas sus partes. La querellada y demandada viene en contestar mediante minuta escrita. Señala que no existe infracción a la Ley de Protección al consumidor, pues se requiere la existencia de una conducta negligente; su parte siempre ha estado llana a cumplir con 1 reparación gratuita. Reconoce que el móvil ha ingresado tres veces al servicio técnico. Las fallas en productos derivados de proceso industrial eventualmente pueden fallar; el problema sería la limpieza de los sensores. Analiza el articulado invocado por el actor. Alega en segundo lugar que se trataría de un incumplimiento no infraccional; cita doctrina y jurisprudencia. En tercer lugar sefiala la obligación de agotar la garantía contractual del producto; el inciso 9º del artículo 21 exige haber agotado las opciones que ofrece la póliza, también cita doctrina y jurisprudencia. Sefiala que el vehículo está en perfectas condiciones. En cuarto lugar sefiala la inexistencia de fallas que hagan al bien inepto para su uso; en efecto la falla de los sensores no afecta el funcionamiento de un vehículo. En quinto lugar estima que se habría producido la renuncia a la posibilidad de solicita la reposición al haber optado a las demás opciones que contempla el articulo 20 de la Ley N° 19.496, cita fallo de la 1. Corte de Apelaciones de Talca y fmalmente solicita la rebaja de la multa. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, recibíéndose la causa a prueba la denunciante y demandante viene en ratificar documental acompañada a fojas 1 a 6 y acompafia: informe Psicológico emitida por Psicóloga dofia Carolina Ruiz Cortés y copia simple de documento emitido por el Banco Santander de fecha 16/01113. La querellada y demandada rinde documental acompañando copia simple de orden de trabajo N°23958 de fecha 04/03/13 y original de pasaporte de servicio y garantía vehículo modelo Santa Fe. Rinde testimonial la querellante y demandante, compareciendo dofia Andrea Alejandra Herrera Gallardo, quien juramentado en forma legal expone: que el actor compró un vehículo Santa Fe de color blanco. En las vacaciones se topo con él al llegar a Los Vilos; allí el ve-ísulo le esta ando problemas, le encendía una luz, y tuvo que llevarlo al servicio M¿tlic()do v)ii plicad

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

1

quedarse en Illapel sin vehículo, paso todo el mes en el servicio técnico y tuvo que salir a pie con su familia. Luego declara dora Angélica Odilia Flores Gallardo, quien expone: que todo empezó en diciembre de 2012, con la compra del vehículo Santa Fe, el auto comenzó a presentar fallas mecánicas, parece, desde ahí ellos no han podido disfrutar de su auto, ha pasado más en el servicio técnico, sus vacaciones se frustraron y ellos quedaron sin locomoción y un gasto económico enorme, a don Marcelo le ha traído una serie de problemas familiares y laborales. Rinde testimonial la querellada y demandada, compareciendo don José Ramón Olate Villacorta, quien vio que el vehículo ingresó al taller por problemas de luces testigo, de falla presente en el tablero de control, se realizó trabajo de escaneo, se realiza nuevamente escáner y el vehículo no arroja falla. Se encontraron problemas de conexiones eléctricas defectuosas, por mal contacto eléctrico y nada más, no se cambio ningún componente. Luego declara don Claudio Hemán Provoste Zelaya, quien juramentado en forma legal expone: El vehículo unidad nueva Santa Fe ingreso en marzo al servicio técnico Calama, para evaluación de información de cliente respecto de testigo del tablero encendido, perdida de patencia. El vehículo se evaluó se corrigió quedando operativo. El cliente desiste de hacer retiro de la unidad. La parte querellada y demandada solicita citar a don Marcelo Álvarez Plaza para absolver posiciones. Diligencias: La parte querellante y demandante solicita oficio al Banco Santander. La parte querellada y demandada solicita al tribunal designar perito mecánico.

A fojas 61, se lleva a efecto audiencia de absolución comparece don Marcelo Álvarez Plaza Quien responde lo siguiente: es efectiva la compra del vehículo, su vehículo tiene garantía, ha hecho uso de ésta tres veces, que la firma consignada en el documento que se le exhibe acta de recepción de vehículo es suya. No he retirado el vehículo.

A fojas 63, comparecen las partes, para que se aperciba al perito si acepta o rechaza el encargo.

A fojas 64, rola informa Banco Santander, señalando que don Marcelo Álvarez Plaza, mantiene con ellos crédito de consumo.

A fojas 65, rola presentación por la parte querellada y demandada, solicitando dicte sentencia.

CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional.

PRIMERO: Que, se ha presentado querella infraccional, en contra de AUTOMOTORES/ GILDEMEISTER S.A., por cuanto la actora co-pró ~ s-n Wa , arca Hyundai

concedida con la apreciación de la querrelada de que estamos frente a desperfectos de ~~caso~~ ~~enti~~ que no hacen al móvil inepto para su función. Si estuviéramos ante un daño ~~en la pintura~~ o bien en los asientos o algún golpe en las latas; sí podría entenderse que los ~~mismos~~ no afectan el funcionamiento del móvil; pero en el presente caso estamos frente a fallas en el sistema eléctrico y computacional que no pueden ser reparadas sin auxilio de elementos tecnológicos y que, los consumidores no están en condiciones de reparar ellos mismos. Se trata en consecuencia de fallas mayores que afectan el funcionamiento del móvil; e) En cuanto a la alegación de que haciendo uso de la opción de reparar (el consumidor) se extingue aquella otra de solicitar la reposición del móvil, nos parece que la misma no se ajusta a la realidad por las siguientes razones: 1.- Porque cualquier contratante de buena fe, que advierte fallas en su producto, al primer lugar que se traslada, en casos como este, es precisamente al lugar donde adquirió el mismo y lo primero que procede es hacer un chequeo de las fallas, que de ser menores (en la mayoría de los casos) se resuelve rápidamente y sin costo. Pero eso no ocurrió en los presentes autos donde las fallas no fueron reparadas. La ley en parte alguna otorga a esta opción el carácter que le atribuye el querrellado dado que; si no ha podido repararse el móvil en reiteradas oportunidades, se debe entender que estas fallas no son reparables simplemente. Procede de esta manera la solicitud de reposición. Entender lo contrario sería ir en contra del espíritu de la ley y de la buena fe que requiere la vida jurídica; f) Finalmente resulta un ejercicio improductivo y dañino el obligar a los consumidores a estar constantemente recurriendo a los servicios técnicos por fallas que presenta un móvil nuevo y de alto costo. En cuanto a la alegación de estar el vehículo en perfectas condiciones el tribunal la desechará por dos razones: en primer lugar porque ella no fue probada en este juicio por quien la alegaba y en segundo lugar porque esa ha sido la misma explicación que en los casos de anteriores reparaciones (no es posible que se entregara el móvil con la explicación que tendría más fallas en el futuro). Este debería estar impecable para su venta. Por estas razones el tribunal en definitiva condenará al querrellado tomando en cuenta la solicitud de rebaja de la sanción.

QUINTO: Que, la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba de la denunciante es suficiente para formar la convicción del tribunal en torno a una eventual responsabilidad del denunciado. Por esta razón se dará lugar a la acción infraccional interpuesta por el actor. Se le condenará al pago de una multa ascendente a 25 UTM.

En cuanto a lo civil:

SEXTO: Que, se ha presentado demanda civil por ~~lo~~ Humberto Álvarez Plaza, en contra de Automotores Gildemeister S.A, Señala ~~h~~ ~~l~~ ~~l~~ ~~f~~ al

COPIA FOLIO NO USADO

constituido por la angustia, impotencia, sentimiento de aflicción y perjuicio producto de la pésima atención y falta de respuesta por parte de la denunciada. Solicita que se condene a la contraria al pago de la suma de \$ 10.000.000. Por concepto de daño Moral o la suma que SS estime ajustada a derecho, con reajustes intereses y costas. Además la actora ha solicitado la reposición del producto de conformidad con el artículo 20 de la ley del ramo.

SEPTIMO: Que, contestando la demanda se ha solicitado su rechazo dado que en el presente caso no se dan las hipótesis que señala la ley; viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicio en los siguientes términos: alegando la inexistencia de infracción a la Ley N°19.496, que amerite condena por daños y perjuicios, en cuanto al daño moral solicita su rechazo en atención a no existir causalidad que amerite una indemnización y de existir esta debió haber sido probada por la demandante Marcelo Humberto Álvarez Plaza. En cuanto a los gastos solicitados, alega que los mismos debieron justipreciarse en la demanda respectiva; salvo que se hubiera hecho reserva de la discusión de su monto para la etapa de cumplimiento cuestión que no se hizo.

OCTAVO: Que, al haberse acreditado la responsabilidad infraccional, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daño derivados del incumplimiento del proveedor. De esta forma nos situamos en una hipótesis de "Responsabilidad por incumplimiento", consistente en deficiencias o falta de cualidades que determinan la ineptitud del producto que no es enteramente apto para el uso o consumo (artículo 20 letras c y e LPC) e inclusive de la letra f). Se dará asimismo lugar a lo demandado por concepto de daño moral, porque el mismo se ha acreditado por los medios de prueba legal y al tribunal le parece, de acuerdo a las máximas de la experiencia y atendida la sana critica que los mismos existieron. En cuanto al reembolso de los gastos el tribunal concuerda con lo expresado por la demandada; estos debieron señalarse en la demanda y al no hacerlo, no podrán fijarse ulteriormente pues no se hizo reserva de este derecho

NOVENO: Que en lo referido a las objeciones de fojas 38 y 47 el tribunal no les dará lugar por cuanto las mismas no han sido establecidas por los medios de prueba legal; sin perjuicio del valor que el tribunal les de de conformidad a las normas de la sana critica.

DECIMO: Que, en cuanto a las costas, atenido que uinguna de ellas ha sido completamente vencida en estos autos y habiendo tenido motivo plausible para litigar, da una de las partes pagará sus costas.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. To the right of the stamp is a vertical line with the letter 'I' written next to it. The stamp contains some illegible text, possibly a date or a reference number.

señala y don

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, arto 20 letras c y e y 23 de la Ley N°19.496 y articulo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que se rechazan las objeciones de fojas 38 y 47 Y las alegaciones de la querrelada y demandada expuestas con los números 1,2,3,4 Y 5 (fojas 25 ss.)

II.- QJle se acoge la acción infraccional y en consecuencia se condena a Automotores Gildemeister S.A., a pagar una multa ascendente a las 25 UTM.

III.- Se acoge la demanda civil y en consecuencia se condena a la demandada a entregar al actor un móvil con las mismas características que el adquirido en los presentes autos dentro de tercero día luego de ejecutoriado el fallo; debiendo cumplirse con los trámites necesarios para el cambio de identidad del propietario del móvil devuelto; además se le condenará por concepto de daño moral a pagar una suma ascendente a \$ 2.000.000 (dos millones de pesos); sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

IV.- Cada una de las partes pagará sus costas.

V.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N° 57.539

Dictada por Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza Juan a Martínez Alc7ª secretaria Subrogant~:

**CORTE DE APELACIONES
ANTOFAGASTA**

Antofagasta, a veintitrés de diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de sus considerandos cuarto y octavo.

y SE TIENE ADEMÁS PRESENTE:

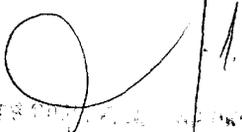
PRIMERO: Que el actor ha fundado la querrela infraccional y su demanda civil sobre la base que adquirió un vehículo nuevo, marca Hyundai, modelo Santa Fe, el cual presentó diversas fallas, lo que constituiría una eventual infracción al artículo 23 de la ley 19.496, sobre la base que sufrió menoscabo por parte de la denunciada quien en la venta de un bien, actuando con negligencia, le causó menoscabo por fallas o deficiencias en la calidad del bien.

Además, demandó la reposición del vehículo por otro similar, ya que después de hacer efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que lo hacen inepto para el uso o consumo, o bien por tener defectos o vicios ocultos que imposibilitaren su uso habitual.

SEGUNDO: Que conforme a la factura de fs. 1, puedo establecerse como hecho de la causa que el denunciante y actor civil adquirió, de la demandada, el día 28 de diciembre del año 2.012, un vehículo Marca Hyundai modelo Santa Fe, año 2.013 en la suma de \$18.518.400.

De la misma manera se encuentra comprobado, con las órdenes respectivas de fs. 2 Y 3, que con fecha 10 y 21 de febrero del año 2.013 el vehículo fue ingresado al taller Covalsa Automotriz de la ciudad de La Serena, por presentar fallas en la denominada luz check engine, que aparece encendida y en la luz de la doble tracción.

Con la orden de servicio de fs. 5, se demuestra que con fecha 4 de marzo del año en curso, el vehículo fue ingresado en el taller de la demandada con igual indicación, agregándose, de acuerdo al actor, que el mismo pe dia aceleración y aumentan sus revoluciones.



Handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'O' followed by a vertical line and some smaller marks.

Por último, con la confesión del denunciante y actor, al responder la pregunta N° 8 del pliego de posiciones como consta del acta de fs. 61 y 62, se debe dar por establecido que una vez que ingresó el vehículo por tercera vez para revisión, ahora en el taller de la demandada, no lo retiró del mismo, permaneciendo así en poder de la demandada.

TERCERO; Que con los dichos de los testigos de la demandada, José Olate Villacorta y Claudio Provoste Zelaya, el primero técnico mecánico y el segundo jefe de servicio técnico de la demandada, puede establecerse como hecho de la causa que el vehículo del denunciante presentó una problema de luces testigo en el tablero de encendido, los que fueron reparados procediendo a resetear los módulos para una correcta operación, sin que fuera necesario cambiar piezas o componentes del vehículo. No es obstáculo para ello que se trate de empleados de la demandada pues han informado al tribunal de manera clara y precisa, conforme a la actividad que personalmente desplegaron y que les llevó a tomar conocimiento de los hechos, dando cuenta de las fallas y explicándola conforme a los conocimientos técnicos que poseen y que, de acuerdo a la experiencia común, tienen un origen en los problemas que indican.

Los testigos afirmaron que luego del último ingreso el vehículo quedó en buen estado de funcionamiento, lo que aparece ratificado mediante el informe elaborado por don Fernando Herrera Cruzat, perito en mecánica forense, y que se acompañara a esta instancia a fs. 90 y siguientes en el que se concluye, luego de describir las operaciones y revisión efectuada al vehículo, que el mismo está intacto e inmaculado, sin observaciones ni daños de ninguna naturaleza.

CUARTO; Que debe indicarse que, salvo lo ya reseñado en el motivo anterior con relación a los ingresos para la revisión del vehículo, el actor no probó las circunstancias alegadas en su denuncia y demanda, tales como que el vehículo habría quedado paralizado, la demora en la prestación del servicio, la necesidad de trasladar el vehículo empleando una grúa y los gastos en movilización para él y su familia, entre



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**CORTE DE APELACIONES
ANTOFAGASTA**

otras, pues la prueba rendida, particularmente la testimonial consistentes en los dichos de dos personas, no son aptas para su demostración desde que son testigos de oídas que refieren exclusivamente la narración que les efectuara el actor.

QUINTO: Que, consecuente con lo señalado en los motivos anteriores, debe convenirse que resultó acreditado en autos que efectivamente el vehículo vendido al denunciante y actor civil, presentó fallas en su funcionamiento, constituidas por el encendido erróneo de luces testigo dando cuenta de alteraciones inexistentes, las que necesariamente deben atribuirse a la negligencia del vendedor en la venta del bien, como quiera que las mismas se presentaron inmediatamente de realizada la misma, siendo esperable que una unidad nueva, sin uso, no las presente, debiendo deducirse que una adecuada revisión y acondicionamiento previo por parte de la empresa debió impedir que el comprador se viera afectado por las mismas.

Consecuente con ello, efectivamente debe condenarse a la denunciada por infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496 pues la misma ha resultado demostrada con la prueba rendida, resultando el monto de la multa fijado por el sentenciador condigno a los hechos.

Acreditada la infracción debe convenirse que el actor efectivamente padeció de daño moral, pues es dable de presumir que las fallas sucesivas que presentó un vehículo **nuevo**, de alto costo, y el tiempo en su solución, necesariamente le produjeron frustración y angustia que debe ser reparada por la demandada, resultando la valoración que el sentenciador ha efectuado de este daño adecuada y acorde con el padecimiento experimentado.

SEXTO: Que, por el contrario, no procede acceder a la demanda cuando se pretende la reposición del bien por uno nuevo, pues no se está ante ninguna de las hipótesis que prevé el artículo 20 de la Ley para ello, especialmente las causales alegadas por el actor.

Así no demostró, conforme a lo previsto en la llla

R~/~/A / .1

~ S.f., ..:./ E-l
~U>

A.~" U'~;J;jíAL

e) del artículo señalado, que subsistan las deficiencias que hagan al bien inepto para su uso normal.

Si bien es efectivo que el vehículo ingresó tres veces a taller para su revisión, lo cierto es que en la última oportunidad el actor ni siquiera concurrió a retirarlo y no acreditó la subsistencia de los defectos y, antes bien, la prueba rendida por la demanda han demostrado la superioridad de las fallas, en todo caso, de luces testigos y no de una de aquellas que impidan el uso normal del vehículo.

Tampoco se ha acreditado que el vehículo presente defectos o vicios ocultos que imposibiliten su uso, habiéndose demostrado que se trata de una falla menor, superada, cuya reparación no requirió reemplazo de partes o piezas.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 186 Y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se declara:

1.- Que **SE REVOCA** la sentencia apelada de veintidós de agosto del año dos mil trece, escrita a fojas 66 y siguientes, en cuanto en su resolutive 111 se condenó a la demanda a entregar al actor un móvil con las mismas características que el adquirido dentro de tercero día de ejecutoriado el fallo y en su lugar se dispone que no se hace lugar a esta petición.

11.- **SE CONFIRMA** en lo demás apelado la referida sentencia.

Cada parte pagará las costas del recurso.

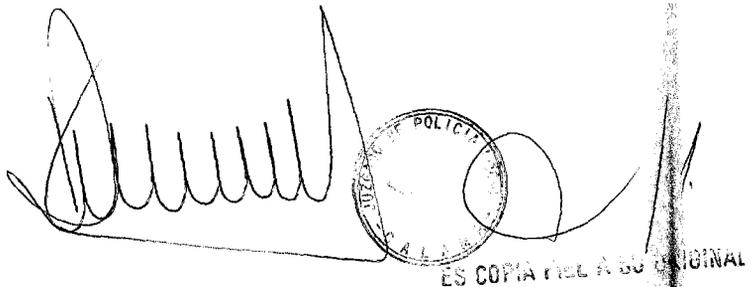
Regístrese y devuélvanse.

Rol N° 141-2013.

Redactada por el Ministro Dinko Franulic Cetinic.

No firma la Ministro Titular Sra. Laura Soto Torrealba, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, por encontrarse haciendo uso de permiso.

REGISTRADO



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

l
s
v
a
i
o
a
l
e
e
e
a
o

[Handwritten signature]

Pronunciada por la **Primera Sala**, constituida por los Ministros Sra. Laura Soto Torrealba, Sr. Dinko Franulic Cetinic y abogado integrante señor Víctor Hugo Toloza Zapata. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. Cristian Pérez Ibacache.

[Handwritten signature]

En Antofagasta, a Veintiseis de
Diciembre del
dos mil veinte
notifiqué por el Estado Diario
la sentencia que antecede.

[Handwritten signature]

[Circular stamp: POLICIA]
[Handwritten signature]
[Stamp: COPIA DEL J. SO. UNIFORMAL]

7-9