

ORD. N° _____/
ANT.: Causa Rol N°621-2013 (PR)
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.
MAT.: Remite sentencia definitiva de
1ra Instancia.-

Osorno, 17 de julio de 2014.-

DE : GERARDO ROSAS MOLINA
JUEZ (S) SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Margot del Carmen Vera Vargas con Sociedad Automotriz Flores y Espina Limitada", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.



Gerardo Rosas Molina
GERARDO ROSAS MOLINA
JUEZ (S)

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)

HBO/GM/prc
Distribución
- Destinatario.
- Archivo.

Osorno, veintisiete de noviembre de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 9 y siguientes, rola querella por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **MARCELO ALBERTO NEGRÓN ANDRADE**, abogado, domiciliado en calle Ramón Freire N° 759, Oficina 1, Piso 2, Osorno, en representación de doña **MARGOT DEL CARMEN VERA VARGAS**, secretaria ejecutiva, domiciliada en calle Ramón Freire N° 1047, Osorno, en contra de **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ FLORES Y ESPINA LTDA. o AUTOMOTORA PEDRO MONTT**, representada por el encargado del local don **JAIME AVILÉS**, ignora segundo apellido y profesión, ambos domiciliados en calle Francisco Bilbao N° 1179, Osorno y por su representante legal don **SEBASTIAN GUSTAVO VLADIMIR FLORES CAÑAS**, ignora profesión u oficio, domiciliado en calle Pedro Montt N° 658, Valdivia, señalando que el día 16 de abril de 2012, su representada compró a la empresa querellada una camioneta marca DONGFENG, modelo RICH PICK UP 2400 CC, año 2012, en la suma de \$7.350.000. Más adelante señala, que el día domingo 11 de noviembre de 2012, su mandante venía manejando la camioneta de su propiedad, placa patente DTZK.48, cuando de pronto sintió un ruido en la rueda delantera izquierda. Indica, que el día 12 de noviembre, se comunicó con el encargado del servicio técnico de la Automotora Pedro Montt, don Carlos Espinoza, el que le indicó que no tenían servicio de grúa, pidiéndole que llevara el vehículo despacio para su revisión. Agrega que el día martes 13, llevó la camioneta al taller, donde le indicaron que el problema era un rodamiento de la masa izquierda, el que se encontraba malo, lo cual dañó el muñon y la masa de la misma rueda. Agrega que en el servicio técnico le manifestaron que el costo de reparación, era aproximadamente \$900.000 y que eran de cargo de su representada, dado que no la cubría la garantía, a lo cual su mandante se negó a pagar. Indica que la Automotora, envió

asistida por su apoderado don Miguel Flores Riquelme, solicitando la partes la suspensión del mismo en gestión de avenimiento.

A fojas 83 y siguientes, se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos con la asistencia de la querellante y demandante civil Margot Vera Vargas, asistida por su apoderado Marcelo Negrón Andrade y la parte querellada y demandada civil, asistida por su apoderado Miguel Riquelme Flores. La parte querellante y demandante civil ratifica la querrela infraccional y demanda civil de fojas 9 y siguientes, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. Enseguida la parte querellada y demandada civil, contesta mediante minuta escrita agregada a fojas 26 y siguientes, señalando que con fecha 11 de abril de 2012, celebró con la denunciante y demandante civil, una promesa de compraventa y posteriormente con fecha 16 de abril del mismo año, celebró el contrato de compraventa y entregó el vehículo, extendiendo la factura correspondiente. Indica, que posteriormente con fecha 18 de abril, se solicitó la inscripción del vehículo en el Registro Civil y con fecha 19 de abril se entregó a la denunciante, la documentación completa del vehículo, esto es, Factura, permiso de circulación, seguro obligatorio, certificado de homologación, solicitud de primera inscripción, placas patentes y manual de usuario, haciendo presente, que además se le entregó el manual de usuario, señalándose que las mantenciones debían hacerse en el kilometraje correspondiente y que de ello, más otras condicionantes, se encontraban cubiertas por la garantía de 2 años o 50.000 kilómetros, dependiendo de lo primero que se cumpliera, bajo la condición de un manejo y mantención responsable, lo que la contraria firmó en señal de aceptación. Agrega que después de haberse hecho la denuncia, su representada indagó el comportamiento del consumidor con su vehículo en el Servicio Técnico autorizado de la ciudad, sabiendo que el daño o ruptura de

primer lugar se recibe la prueba instrumental de la parte querellante y demandante civil, la que ratifica los documentos agregados desde fojas 1 a fojas 8, y acompaña, con citación, documentos que se agregan desde fojas 30 a fojas 47. Más adelante rinde prueba instrumental, la parte querellada y demandada civil, la que acompaña, con citación, documentos que se agregaron desde fojas 48 a fojas 82. Posteriormente la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial a través de la declaración de los testigos Felipe Alejandro Roa Triviños de fojas 85 y 86, Carlos Bayron Quintana Espinoza de fojas 87 y 88 y Claudio Javier Flores Utreras de fojas 89 y 90.

A fojas 91 y siguientes, se lleva a efecto continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con las asistencia de la querellante Margot Vera Vargas, asistida por su abogado Marcelo Negrón Andrade y la parte querellada y demandada civil, asistida por su abogado Miguel Riquelme Flores. A continuación rinde prueba testimonial la parte querellada y demandada civil, a través de la declaración de los testigos Jaime Andrés Avilés Bannura de fojas 91, 92, 93 y 94, Ricardo Corrales Viersbach de fojas 95 y 96 y Arturo Patricio Keppeler Muñoz de fojas 97 y 98. Más adelante la parte querellante y demandante civil solicita se fije audiencia para la designación de perito que evacúe informe sobre los daños de la camioneta placa patente DTZK.48-4.

A fojas 100, el tribunal designa como perito mecánico a don Álvaro Páez Fuschlocher.

A fojas 113 y 114, rola informe del perito mecánico Álvaro Páez Fuschlocher.

A fojas 120, la parte querellante y demandante civil, hace presente consideraciones respecto del informe pericial de fojas 113 y 114.

A fojas 126, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a “la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; consagrando por su parte la letra e) del mismo artículo, el derecho a “la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.

Por su parte el artículo 12 señala que: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

A su vez, el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496, dispone que: “En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: ... c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;”.

A su turno, el artículo 23, dispone: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

OCTAVO: Que la querellada en su contestación de fojas 26 y siguientes, señala que la pieza dañada (rodamiento de la masa) no está cubierta por la garantía del vehículo, puesto que es de aquellas que están sujetas a la conducción responsable del vehículo y que se dañan por golpes y falta de mantención del mismo y que lo más probable es, que la pieza se haya dañado por un fuerte golpe o falta de preocupación y mantenimiento a tiempo del vehículo.

NOVENO: Que en autos no se encuentra acreditado, que la camioneta haya experimentado un golpe de tal magnitud, que haya deteriorado los rodamientos de la masa. Más aún, el informe pericial de fojas 113 y 114, señala que "...para que un golpe pueda deteriorar los rodamientos de masa, por lo menos debería deformar la llanta de la rueda que es de aleación, la cual está en perfectas condiciones", tal como se puede observar en las fotografías acompañadas por la parte querellante y demandante civil a fojas 35.

DECIMO: Que en cuanto a la mantención de la camioneta, se encuentra establecido en el manual de garantía, agregado a fojas 57 y siguientes, que ésta debía realizarse a los 1.000 km., 10.000 km., 20.000 km., 30.000 km, 40.000 km y 50.000 km.

DECIMO PRIMERO: Que en la orden de trabajo N° 591 de fojas 55, de fecha 25 de mayo de 2012, consta que a la camioneta de la querellante, se le efectuó la mantención de los 1.000 km, a los 2.216 km.

DECIMO SEGUNDO: Que también consta en la orden de trabajo N° 735 de fojas 56, de fecha 20 de agosto de 2012, que al mismo vehículo se le efectuó la mantención de los 10.000 km, a los 14.255 km.

DECIMO TERCERO: Que se encuentra acreditado en autos, a fojas 80, que a los 16.117 km., la camioneta placa patente DT-ZK48, entró a taller para revisión de la tensión de la correa auxiliar y revisión de las luces de la consola que no encendían.

de haber sido adquirida, situación que debió haber sido prevista en las mantenciones correspondientes del vehículo, aún cuando éstas se hayan hecho fuera los plazos indicados en el manual, que están establecidos para que opere la correspondiente garantía.

DECIMO OCTAVO: Que el testigo Felipe Alejandro Roa Triviños en su declaración de fojas 85 y 86 señala que "Tomó conocimiento de los hechos, atendido a que fui personalmente a ver la camioneta al taller, pudiendo constatar que la masa de la camioneta estaba gastada, producto del rodamiento que se agripó, viendo además que el eje y rodamiento del neumático tenían fatiga del material". Agregando que un rodamiento se agripa por fatiga de material o mala mantención.

DECIMO NOVENO: Que los testigos Carlos Bayron Quintana Espinoza y Claudio Javier Flores Utreras, en sus declaraciones de fojas 87 y 88 y 89 y 90, respectivamente, señalan que un vehículo nuevo, como la camioneta de la querellante, no debería presentar problemas. Agregando don Claudio Flores que "...pienso que debe ser una falla de fábrica. Sé mucho de repuestos al haber sido jefe de Repuestos de Nissan".

VIGÉSIMO: Que la testimonial rendida por la querellada a través de la declaración de los testigos Jaime Andrés Avilés Bannura a fojas 91 y siguientes, Ricardo Bernardo Corrales Viersbach a fojas 95 y siguientes y Arturo Patricio Keppeler Muñoz a fojas 97 y siguientes, en nada contribuyen al esclarecimiento de los hechos investigado en autos, dado que sólo reafirman el hecho de que la camioneta carecía de garantía (no siendo el cumplimiento de la garantía lo demandado por la querellante) y que el rodamiento se habría dañado por un fuerte golpe o falta de mantenimiento a tiempo del vehículo.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del

que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual, todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnización solicitada, de la manera que se pasará a indicar.

VIGÉSIMO CUARTO: Que respecto del daño emergente solicitado, consistente en el costo de arriendo de una camioneta para trabajar, se debe indicar que los elementos de prueba en apoyo de su demanda, lo constituyen las declaraciones contestes de los testigos Carlos Bayron Quintana Espinoza y Claudio Javier Flores Utreras, de fojas 87 y 88 y 89 y 90, respectivamente, en orden a que la demandante tuvo que arrendar otro vehículo y el documento de fojas 47, que da cuenta del arriendo por la demandante a Auto Center Osorno, de la camioneta Chevrolet Dimax, placa patente ZTG245, por un monto de \$1.100.000 mensual, a partir del 1° de diciembre de 2012. Que en cuanto al costo de la escritura pública de mandato judicial, la parte demandante no rindió prueba. Que en consecuencia este tribunal, apreciando y considerando los elementos de prueba referidos precedentemente, estima el daño emergente en la suma de \$1.100.000. Que respecto a lo demandado por lucro cesante, no se dará lugar a este rubro por falta de acreditación.

VIGÉSIMO QUINTO: Que en cuanto al daño moral experimentado por doña Margot del Carmen Vera Vargas, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción, en cuanto a que la falla presentada por la camioneta en su rueda delantera izquierda y en consecuencia relacionada con la dirección de la misma, que le impidieron su uso, más aún, teniendo en cuenta, que se trataba de una camioneta nueva, adquirida por la demandada como herramienta de trabajo, hace menos de siete meses, le ha debido producir molestias y trastornos en su vida, además del tiempo

VLADIMIR FLORES CAÑAS, en cuanto se le condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido los artículos 3 letras d) y e), 12, 20 letra e) y 23 de la Ley 19.496, al haber vendido a la querellante una camioneta nueva, la que antes de cumplir siete meses, sufrió un desperfecto en su rueda delantera izquierda producto del desgaste del rodamiento de masa, debido a su mala calidad y a pesar de haberse realizado, aunque extemporáneamente, de manera negligente las mantenciones de los mil y 10.000 kilómetros. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por don **MARCELO ALBERTO NEGRON ANDRADE** en representación de doña **MARGOT DEL CARMEN VERA VARGAS** en contra de **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ FLORES Y ESPINA LTDA. o AUTOMOTORA PEDRO MONTT**, representada por **SEBASTIAN GUSTAVO VLADIMIR FLORES CAÑAS**, en cuanto se le condena a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$1.100.000 (un millón cien mil pesos), más reajustes e intereses, desde la fecha de la sentencia hasta el día del pago efectivo.

C) Que en cuanto a lo demandado por concepto de lucro cesante, no se dará lugar a este rubro, por falta de acreditación.

D) Que se hace lugar a lo demandado por concepto de daño moral, en cuanto se condena a **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ FLORES Y ESPINA LTDA. o AUTOMOTORA PEDRO MONTT**, representada por **SEBASTIAN GUSTAVO VLADIMIR FLORES CAÑAS**, a pagar por dicho concepto a doña **MARGOT DEL CARMEN VERA VARGAS**, la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos), con reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

Valdivia, veinte de marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

Se tiene por reproducida la sentencia en alzada, previa eliminación del motivo 25.

En las citas legales se añade el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE:

Primero: Que la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor enuncia estos derechos y les confiere una protección jurisdiccional. De su texto se concluye que el legislador ofrece instancias administrativas de tutela, como es la intervención del Servicio Nacional del Consumidor e instancias jurisdiccionales a través de acciones infraccionales y civiles ante los Juzgados de Policía Local. Los consumidores cuentan en esta Ley con mecanismos de protección que les permite ejercer sus pretensiones frente a contravenciones de los proveedores, acciones que deben tramitarse conforme con el procedimiento ordinario ante los Juzgados de Policía Local. Esta Ley también incorporó acciones colectivas que cuentan con un procedimiento especial seguido ante los juzgados de competencia civil, y que permite a los consumidores organizados reunirse y dirigir su acción colectivamente contra un proveedor.

Segundo: La Ley en comento define tanto a proveedores como consumidores, disponiendo que para efectos de esta ley se entiende por: "1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios; y 2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente".

Tercero: Que el inciso 1º del artículo 23 de la ley en comento señala que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor

que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.". Y, en el caso que nos ocupa, se encuentra suficientemente acreditado que la empresa denunciada vendió a la querellante una camioneta nueva, la que antes de cumplir siete meses de uso, tuvo un desperfecto en su rueda delantera izquierda producto del desgaste del rodamiento de masa, por su mala calidad, hecho que constituye una infracción evidente, en los términos que prevé la ley en comento, motivo que esta Corte estima suficiente para confirmar la decisión del tribunal de primer grado, en lo infraccional.

Cuarto: Sin embargo, aunque la querellante demandó civilmente indemnización de perjuicios, no se encuentra probado ni es posible inferir la existencia de un daño moral en los hechos que fueron objeto de la denuncia, pues ningún antecedente se refiere al dolor o eventual angustia, ni a la aflicción sufrida por quien demanda la reparación de dicho daño, los testigos nada dicen al respecto, por lo que se revocará la sentencia en la parte que acoge la demanda y condena a la Sociedad Automotriz Flores y Espina Limitada a dicho pago y en su lugar se rechazará la acción civil en esa parte, confirmándose en lo demás.

Por estos motivos y lo dispuesto por el artículo 227 del Código de Procedimiento Civil, **se revoca** la sentencia apelada, de veintisiete de noviembre de dos mil trece, que rola de fojas 148 a 155 vuelta, en la parte que hace lugar a la indemnización de perjuicios por concepto de daño moral y, en su lugar, **se rechaza** dicha pretensión.

Acordado con el voto en contra de la Ministra señora Emma Díaz Yévenes, quien estuvo por confirmar la sentencia en alzada en todas sus partes.

Se confirma en lo demás la misma sentencia.

Cada parte asume sus costas en esta instancia.

Notifíquese, regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro Titular señor Juan Ignacio Correa Rosado.

N°Crimen-251-2013.

