

10000 : Que han pasado
razon que ha ley confiere
los puntos para interpretar
recursos en contra de la
potencia de antes, que ya
hayan hecho valer por los
tribunales en causas por el
interdicción, No de Fianza, etc.

()

Providencia, a primero de abril de dos mil quince.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 34 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **AUTOMOTORA BILBAO S.A.**, representada legalmente por Luis Felipe Lanas Bunster, según escritura rolante a fojas 47, ambos domiciliados en Av. Francisco Bilbao 2307, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia en el reclamo realizado por Eduardo Torres Bravo, quien celebró un contrato de compraventa con el proveedor de autos el día 30 de noviembre de 2013, respecto del vehículo motorizado marca Jac, patente GDZG-17, por un valor de \$5.587.339 (cinco millones quinientos ochenta y siete mil trescientos treinta y nueve pesos). Dicho vehículo fue retirado por el consumidor el día 5 de diciembre de 2013, momento en que la persona que lo acompañaba manifestó que habían unas líneas en el parabrisas delantero, sin embargo en la automotora le señalaron que eso correspondía a la antena. Al día siguiente, el comprador se percató que el parabrisas tenía una pequeña trizadura, la que aumentó de tamaño al pasar los días.

A raíz de lo anterior, el señor Torres se contactó con el proveedor, con el fin de hacer valer la garantía legal, pero se le informó que "asistencia técnica determinó que la rotura había sido golpe, y no por un desperfecto del auto", razón por la que no estaría afecto a garantía de ningún tipo. Finalmente agregan que pueden cotizarle el parabrisas y la instalación y hacerle un descuento.

Disconforme con la respuesta, el consumidor llevó el vehículo a un servicio técnico imparcial, quienes el 3 de marzo de 2014 certificaron que "El parabrisas presenta una falla diminuta en la parte central superior" y que la

falla existente “es provocada por una presión ejercida por éste, y no por golpe de algún objeto contundente...”.

Enuncia que Automotora Bilbao S.A. infringió los artículos 20 inciso 1º letra c), 21 y 23 inciso 1º de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

Las tachas deducidas por la parte denunciante a fojas 87 y 91 contra los testigos Exequiel Reynear Barra Groth y Cynthia Isabel Fernández Martínez, respectivamente, ambas basadas en el artículo 358 Nº 5 del Código de Procedimiento Civil.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN CUANTO A LAS TACHAS

1.- Que de las declaraciones de los testigos Barra Groth y Fernández Martínez se desprende que efectivamente son trabajadores de la empresa denunciada, razón por la cual el sentenciador acogerá las tachas deducidas por la parte denunciante.

EN LO INFRACCIONAL

2.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 85 y siguientes con la asistencia del habilitado de derecho Erick Rolando Orellana Jorquera por la parte del Sernac y del abogado habilitado Gonzalo Alejandro Vargas Rodríguez por la parte de Automotora Bilbao S.A. La parte del Sernac ratificó la denuncia.

3.- La parte de Automotora Bilbao contestó por escrito a fojas 49 y siguientes, solicitando el rechazo de ésta, con costas y declaración de temeraria, señalando básicamente lo siguiente:

- En primer lugar desmiente los hechos expuestos en la denuncia por no corresponder a la realidad. Expresa que es efectivo que se celebró un contrato de compraventa entre la denunciada y don Eduardo Torres respecto del vehículo JAC, patente GDZG-17, sin embargo, no es efectivo que el día 5 de diciembre de 2013 el denunciante haya advertido líneas en el parabrisas ni defectos de fabricación, debido a que ese día se suscribió por las partes un

acta de entrega en la que no se dejó ninguna constancia ni testimonio de recibir un auto con cristales trizados o golpeados.

- Dos días después, esto es el 7 de diciembre, de agregó manualmente al acta que existía una trizadura en la zona del espejo retrovisor. El momento para hacer valer la garantía es en el acto de la entrega, ya que en el caso de cristales y otros accesorios, la garantía se encuentra limitada o caducada en ciertos casos, no cubriendo daños en componentes como parabrisas, que es una pieza que puede deteriorarse fácilmente por hechos propios o por acción de terceros, como lo es un pedrazo o un golpe.

- Que lo antes señalado se encuentra en armonía con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 19.496, que impone como requisito para el ejercicio de las facultades del artículo 19 y 20 del cuerpo legal, que el deterioro del bien no sea provocado por un hecho imputable al consumidor.

- Por otro lado, el denunciante omite señalar que el día que el cliente asistió a la sucursal a hablar con la administradora, con el fin de proceder a inspeccionar visualmente el parabrisas, éste había sido intervenido completamente ya que había sido pintado para taxi, en un taller no autorizado por la marca. La póliza de garantía señala, a raíz del límite o caducidad de la misma, que “Todo vehículo que sea intervenido o modificado por terceros, ya sea mecánica, eléctrica, electrónica y estéticamente, la garantía será cuestionada (trabajos en servicios no autorizados)”.

- Es necesario hacer presente que el mismo consumidor solicitó que se le cotizara el valor de un nuevo parabrisas y que se le hiciera una atención en el precio, a lo que se accedió, dándosele el precio de costo del mismo, el que fue aceptado.

- Por último, expresa que no existe por parte de la denunciada violación alguna a los artículos 20 inciso 1º letra c), 21 y 23 inciso 1º de la Ley 19.496.

4.- La parte denunciante acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Informe Técnico Independiente, emitido el 3 de marzo de 2014 por Jorge Marcel Díaz, de Parabrisas Glassmar Ltda., que certifica que luego de haber inspeccionado el vehículo marca JAC, patente GDZG-17 se puede establecer

que el parabrisas presenta una falla diminuta en la parte central superior, es decir, “la luna atérmica”, parte más oscura del parabrisas. Agrega que “La falla existente es provocada por una presión ejercida sobre este, y no por golpe de algún objeto contundente, ello dada las características observadas e inspeccionadas”, que rola a fojas 19.

- Declaración Jurada Simple, ante Notario, realizada por Elena Torres Brito, quien expresa que el día 6 de diciembre de 2013 anduvo en el vehículo materia de autos y en instantes en que se encontraban en una bomba de bencina Copec vio una pequeña línea en el parabrisas, de no más de 1 cm., que se situaba en la parte central sombreada. Agrega que le comentó al consumidor, quien se percató que su parabrisas se estaba trizando, identificando otras líneas y le comentó que su compañero ya las había visto, pero en la automotora le dijeron que era la antena. Este documento rola a fojas 23.

- Declaración Jurada Simple, ante Notario, realizada por Ezequiel Rodrigo Véliz Saavedra, quien manifiesta que el día 5 de diciembre de 2013 asistió junto a su compañero de estudios, Eduardo Torres Bravo, a Automotora Bilbao, a buscar un vehículo. Mientras realizaban una revisión de éste, se percató que el auto no tenía antena, a lo que se le informó que ésta estaba en el parabrisas, en el sector donde está instalado el espejo retrovisor. Al mirar detenidamente el lugar señalado, logró divisar unas líneas a trasluz que se marcaban en la franja negra, pero ya habiendo hecho mención de lo encontrado, no insistió más en dicho hallazgo. Al día siguiente, Eduardo lo llamó para informarle que el parabrisas del auto se estaba trizando y que las líneas que él había visto, y que eran la antena, en realidad eran el inicio de las líneas de la trizadura. Esta declaración se encuentra adjuntada a fojas 24.

- Set de siete fotografías en las que se puede apreciar una trizadura en un parabrisas, sin embargo, no se logra determinar de qué vehículo se trata, ni su patente, rolantes a fojas 26 a 32.

5.- La parte de Automotora Bilbao acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia autorizada ante notario de Acta de Entrega Vehículo Nuevo N° 000839, de fecha 5 de diciembre de 2013, que da cuenta que Eduardo Torres Bravo recibió sin observaciones el vehículo Jac gris, año 2014. Asimismo, aparece agregado en las Observaciones, con fecha 7 de diciembre de 2013, que el parabrisas está trizado en la zona del espejo retrovisor. Este documento rola a fojas 59.

- Manual de Garantía y Servicio Vehículos Comerciales Jac, que señala en su página 2 que “Esta garantía no cubre los siguientes puntos: 2.- Componentes que se desgastan, como: ampolletas en general y unidades selladas de luces, parabrisas, cristales, micas y similares, gomas en general, plumillas, neumáticos, pastillas de frenos, balatas y componentes de embrague y rotulas, equipos de radio y sonido que no corresponda a los instalados por la marca.”, que rola a fojas 61 y siguientes.

- Correos electrónicos intercambiados entre las partes los días 21 y 22 de enero de 2014. En el primero se le informa por parte de Automotora Bilbao al consumidor, que la asistencia técnica determinó que la rotura había sido por un golpe y no por un desperfecto del auto, razón por la que no está afecto a garantía de ningún tipo. Por su parte, en el segundo correo, Eduardo Torres solicita al denunciado un buen precio por el parabrisas, considerando que ellos son los distribuidores directos de Derco. Estos correos rolan a fojas 76.

6.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que no se encuentran acreditados los hechos fundantes de la denuncia materia de la presente investigación, en especial, si el vehículo adquirido presentaba efectivamente una trizadura en sus parabrisas el día en que fue retirado de Automotora Bilbao, razón por la cual no hará lugar a ella.

7.- Que sin perjuicio de lo anterior, respecto a la solicitud de declaración de temeraria formulada por la parte denunciada, el sentenciador no la concederá, toda vez que estima que existió motivo plausible para litigar.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

SE DECLARA

A.- Que se acogen las tachas deducidas por la parte denunciante a fojas 87 y 91 contra los testigos Exequiel Reynear Barra Groth y Cynthia Isabel Fernández Martínez.

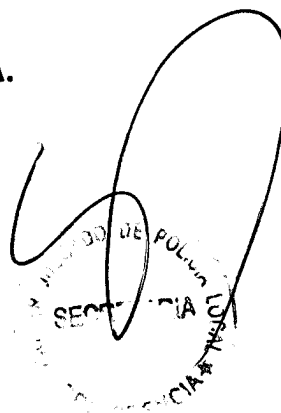
B.- Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 34 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **AUTOMOTORA BILBAO S.A.**, ya individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 23.853-1-2014

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "JUZGADO DE POLICIA LOCAL" around the top and "SECRETARIA" in the center.