

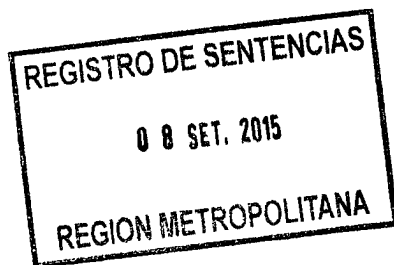


HUECHURABA, ocho de septiembre de dos mil quince.

A petición de la parte denunciante de Sernac, Certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada.

Notifíquese.

CAUSA ROL N° 514.963-8



HUECHURABA, a veinte días del mes de junio del año dos mil catorce.

ROL N° 514.963-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, don **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, abogado, Director Regional Metropolitano (S) del Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la ley 19.496, dedujo denuncia infraccional ante el 3er Juzgado de Policía Local de La Florida en contra de la empresa **APC AUTOMOTRIZ LIMITADA**, Rut N° 79.864.560-9, representada legalmente por don **CLAUDIO HERNAN GODOY DE LA CUADRA**, con domicilio en Av. Américo Vespucio N° 1155, local 613, comuna de Huechuraba, por infringir las disposiciones establecidas en los artículos 20 inciso 1° letra c), 21 y 23 inciso 1° de la misma ley, y funda los hechos en el reclamo presentado por don **MARCO VERGARA VARGAS**, quien con fecha 21 de marzo del año 2012, compró un vehículo nuevo tipo minibús, marca Fotón, modelo New View 2.2 L A/C, año 2012, el cual presentó problemas técnicos durante todo el tiempo que lo ha mantenido en su poder, solicitando en múltiples oportunidades la devolución del dinero, no obstante la denunciada se ha negado a dicho requerimiento. Así, con fecha 24 de abril de 2012, el vehículo fue recepcionado por el Servicio Técnico, constando en la descripción de trabajo: "*revisión puerta izquierda cierra con dificultad, revisión puerta derecha cierra con dificultad, revisión asiento de pasajero descuadrado, revisión vidrio costado izquierdo no abre, mantención 1500 km*". Los problemas del vehículo persistieron, debiendo realizar un segundo control con fecha 19 de julio de 2012 (corresponde a junio), en cuya orden de trabajo se aprecia: "*revisión de embrague, revisión radio se apaga, revisión frenos con ruido, revisión marcador de velocidad no funciona, revisión marcado kilometraje no marca*". Por último, con fecha 04 de julio de 2012, se vuelve a ingresar el vehículo al Servicio Técnico, cuyo informe de recepción señala: "*No marca el tacómetro, la radio no funciona y los frenos sonaban de manera extraña*". Se agrega, que en cada una de las revisiones el vehículo permanecía por varios días en el taller, lo que impidió el uso y goce normal de un vehículo nuevo.

En la especie, el producto presentó reiterados problemas de funcionamiento, los cuales van desde simples problemas estéticos a problemas complejos que imposibilitaban su buen funcionamiento, poniendo en riesgo al usuario. Agrega que, en las reiteradas oportunidades en que fue requerido el denunciado para reparar el producto, dicho trámite fue inoficioso, ya que, éste seguía presentando los mismos problemas que fueron agravándose con el tiempo, razón por la cual el denunciado no actuó con la diligencia exigida, pues al ver que el bien no tenía reparación acorde a lo necesitado debió acceder a lo solicitado por el consumidor.

Asimismo, argumenta el **SERNAC** a continuación, que la ley 19.496 se construye sobre un pilar esencial, esto es, que toda empresa grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo dentro de un marco de profesionalidad, es decir, toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias en las medidas de seguridad como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores, y que, en el caso de que estas fallas se concreten la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor. El artículo 23 de la ley 19.496, impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien presta este tipo de servicios.

Conforme los hechos expuestos, la denunciada habría cometido infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículos 20 inciso 1° letra c), 21 y 23 inciso 1°; Por tanto, en mérito de lo expuesto, normas legales citadas, y demás disposiciones legales que resulten aplicables, solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional en contra de **APC AUTOMOTRIZ LIMITADA**, representada legalmente por don **CLAUDIO HERNAN GODOY DE LA CUADRA**, y en definitiva, se le condene al máximo de las multas contempladas en la ley citada, con ejemplar condena en costas.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos en que se fundamenta la denuncia, solicita a US., se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

Acompaña en parte de prueba, bajo el apercibimiento legal, los siguientes documentos:

1. Formulario Unico de Atención de Público N° 6222942, de fecha 05.07.2012 y traslado de reclamo a la denunciada **APC AUTOMOTRIZ LIMITADA**.
2. Copia de factura N° 10594, por compra de minibús, marca Foton.
3. Copia de Orden de Trabajo emitida el 24.04.2012.
4. Copia de Orden de Trabajo emitida el 19.06.2012.
5. Copia de Orden de Trabajo emitida el 04.07.2012.
6. Condiciones y términos de la garantía.

SEGUNDO: Que a fojas 56, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante SERNAC por medio de su apoderado don **JAVIER PEREZ MARCHANT**, y por la parte denunciada **APC AUTOMOTRIZ LIMITADA**, su apoderado don **ALEJANDRO MUSA CAMPOS**.

La parte denunciante ratifica la denuncia infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes, para efectos de que se multe a la empresa denunciada al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa condena en costas.

La parte denunciada opuso por escrito, según consta a fojas 50 y siguientes, la excepción de incompetencia del tribunal en relación al territorio, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 A de la ley 19.496, y, sin perjuicio de que en el libelo no se singulariza el vehículo en cuestión, siendo vendido en el local de Movicenter, comuna de Huechuraba, e ingresado a servicio en los talleres ubicados en Avenida Vicuña Mackenna 1341, comuna de Santiago; y en subsidio, contestó la denuncia solicitando se admita la primera a tramitación y en definitiva sea acogida con costas, solicitando se tenga por contestada la denuncia debiendo ser rechazada con costas. Se otorgó traslado a la denunciante, siendo éste evacuado en rebeldía.

El tribunal, con fecha 12 de julio de 2013, conforme rola en fojas 58 y 59, resolvió acoger la excepción de incompetencia opuesta por la parte denunciada, remitiéndose los antecedentes al Juzgado de Policía Local de turno de Santiago, para finalmente ser remitidos a éste Tribunal, el que aceptó la competencia según consta en resolución dictada con fecha 03 de febrero de 2014.

TERCERO: Que a fojas 63 y 64, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, por medio de su apoderada doña **DENISSE REYES MUÑOZ**, y por la parte denunciada **APC AUTOMOTRIZ LIMITADA**, su apoderado don **ALEJANDRO MUSA CAMPOS**.

El tribunal llama a las partes a avenimiento, el cual no se produce.

La parte denunciante ratifica la denuncia de fojas 1 y siguientes, solicitando se acoja en su integridad y se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas por la legislación por haber infringido lo dispuesto en los artículos 20 inciso 1º letra c), 21 y 23 inciso 1º, de la ley 19.496, con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada contestó por escrito la denuncia infraccional, según consta a fojas 66 y siguientes, solicitando que la denuncia sea rechazada, argumentando en suma lo siguiente:

- Que en parte alguna del libelo se singulariza el vehículo al que pretende referirse, siendo decenas los que se venden en un mes con la descripción que entrega la denunciante.

- Que no se ha vendido ningún vehículo a nombre de **MARCO VERGARA VARGAS**, por lo que dicha persona no reviste el carácter de consumidor respecto de la denunciada.

- Que del escueto e impreciso relato contenido en el libelo, no logra entenderse si pretende referirse a defectos de fabricación o problemas en el servicio otorgado con posterioridad. Solo en el Tercer Otrosí del libelo y con el número de la factura se logra determinar a qué vehículo se refiere el denunciante, el cual fue vendido a María Elisa Pino Donoso, quien lo vendió a Emilio Enrique Durán Tapia, según transferencia efectuada el 5 de noviembre de 2012, como consta en Certificado de Anotaciones.

- Que el SERNAC funda su acción en supuestos defectos del minibús y en supuestos errores o defectos en reparaciones en las que esta parte no intervino, pues se menciona por el actor que el vehículo fue llevado a Hernández Motores y a Servital, habiendo ingresado a Servicio Técnico en talleres propios solo 3 veces, el 24 de abril, el 19 de junio y el 20 de agosto de 2012 y sólo para revisiones de rutina y por situaciones menores.

- Que no se han infringido las normas al consumidor citadas por el SERNAC, las que serían inexistentes y otras improcedentes.

Por tanto, en virtud de lo expuesto, solicita el rechazo de la denuncia infraccional, en todas sus partes, con costas.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante ratifica y reitera los documentos acompañados en la denuncia y que rolan de fojas 10 a 19, ambas inclusive, y además acompaña con citación, lo siguiente:

1. Set de cuatro sentencias que versan sobre hechos similares a los denunciados en autos.

La parte denunciada rinde la siguiente prueba documental, con citación:

1. Copia simple de Factura de Compraventa N° 10594, de fecha 21.03.2012, que da cuenta de la venta efectuada a doña María Elisa Pino Donoso.
2. Certificado de Inscripción y Anotaciones del Registro Civil, en donde consta que la primera compradora del vehículo fue doña María Elisa Pino Donoso, y que el 06.11.2012, lo vendió a don Emilio Durán Tapia. Certificado de fecha 11.06.2013.
3. Copia de Orden de Trabajo N° 21046, de fecha 24.04.2012, en donde consta un ingreso del vehículo de autos a los talleres de la denunciada solo para cambio de aceite.

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.

PETICIONES: No se formulan.

CUARTO: Que, a fojas 112, el Tribunal como medida para mejor resolver decretó oficiar a la denunciada a fin de que remita órdenes de ingreso a taller del vehículo placa patente DWPB 93, correspondiente a los días 24 de abril, 19 de junio y 19 de agosto de 2012, con su respectivo informe de reparación, si lo hubiere. No hubo respuesta.

QUINTO: Que de las probanzas que figuran en el proceso se ha podido establecer la compra de un vehículo tipo minibús, marca FOTON, modelo New View 2.2L A/C, año comercial 2012, efectuada en **APC AUTOMOTRIZ LIMITADA**, con fecha 21 de marzo del año 2012, por doña **MARIA ELISA PINO DONOSO**, según consta en fotocopia de factura N° 10594, acompañada a fs. 14 y 109 de autos, el cual comenzó a presentar problemas, siendo llevado al Servicio Técnico de la marca en tres oportunidades con el objeto de que fueran reparados los inconvenientes que se detallan en las respectivas Ordenes de Trabajo que constan a fojas 15, 16 y 17 de autos.

SEXTO: El artículo 58 inciso 2° de la ley 19.496 dispone: "Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: Letra g) *Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores*".

SEPTIMO: Que, en virtud de los hechos reseñados y analizados conforme a las reglas de la sana crítica, la cuestión planteada por el SERNAC versa sobre un solo consumidor afectado don **MARCO VERGARA VARGAS**, quien, conforme lo dispuesto en el artículo 1° numeral 1) de la ley 19.496, no detenta la calidad de consumidor puesto que no existió acto de consumo alguno entre él y la parte denunciada de autos, siendo un hecho acreditado en el proceso que quien tenía la facultad de ejercer la acción para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor era la compradora del vehículo, en este caso, doña **MARIA ELISA PINO DONOSO**, la que finalmente no se hizo parte en la presente causa.

En consecuencia, este sentenciador concluye que el SERNAC no cuenta en autos con la legitimación activa para impetrar la denuncia infraccional en contra de **APC AUTOMOTRIZ LIMITADA**, en primer lugar, porque en la especie no concurre un interés general al que estaría llamado a proteger, pues se trata de una cuestión de elocuente interés individual, consistente en la falta de solución a los problemas o fallas que presentó el vehículo comprado; y, en segundo lugar, puesto que el bien fue adquirido por doña **MARIA ELISA PINO DONOSO**, como destinataria final, esto es, la persona que evidentemente tenía la calidad jurídica de consumidora, y por ende, quien legítimamente podía ejercer la facultad de reclamo que le otorga la ley 19.496.

Por tanto, conforme las consideraciones expuestas y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

1. **NO HA LUGAR** a la denuncia deducida a fojas 1 y siguientes, absuélvese a **APC AUTOMOTRIZ LIMITADA**, en virtud de lo expuesto en el considerando SEPTIMO de este fallo.

2.- Cada parte pagará sus respectivas costas.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

