

Santiago, cuatro de marzo de dos mil quince.

A fs. 242 y 243: téngase presente.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada.

Y teniendo además presente:

1°) Que el Sernac tuvo motivo plausible para litigar, en los términos del artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, de manera que resulta improcedente imponerle el pago de las costas;

2°) Que las demás alegaciones del recurrente en nada alteran lo resuelto por el tribunal de primera instancia.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada veintinueve de mayo de dos mil catorce, escrita a fs. 178 y siguientes, en cuanto por ella condena en costas a la denunciante Sernac y, en su lugar, se declara que queda liberada de dicha carga procesal.

**Se confirma**, en lo demás apelado, el referido fallo.

Regístrese y devuélvase.

N° 1203-2014.-

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por la Abogada Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a cuatro de marzo de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

**QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO**  
**CAUSA ROL N° 2820-2013-MIP**  
**Santiago, dieciséis de diciembre de dos mil catorce.**

Dando cumplimiento a lo ordenado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones con fecha 26 de noviembre de 2014, se complementa en la parte considerativa la sentencia de fecha 27 de mayo de 2014, que rola a fs. 178 y siguientes, en los siguientes términos:

**PRIMERO:** Que, a fs. 132 y siguientes la denunciada y demandada opone excepción de prescripción de la acciones interpuestas argumentando que, del relato de los hechos contenidos en la denuncia, la infracción se habría producido en los meses de enero y febrero de 2013, además de existir un reclamo ante el SERNAC el 25 de febrero de 2013 el que fue resuelto con rechazo con fecha 27 de marzo de 2013; que, la demanda Civil y la denuncia infraccional fueron presentadas y notificadas a la parte denunciada demandada en el mes de enero de 2014, es decir, 10 meses de ocurridos los hechos o 10 meses después de ser resuelto por el SERNAC; que, ambas acciones están prescritas;

**SEGUNDO:** Que, a fs. 137 y siguientes, la denunciante, el Servicio Nacional del Consumidor, evacúa traslado señalando que la denunciada yerra en los cómputos del plazo; que, se debe tener presente que según estampado receptorial de fecha 15 de mayo de 2013 la denunciada habría sido notificada el día 10 de mayo de 2013; que, el día 1 de diciembre de 2012 la señora PATRICIA RIVAS HERRERA compró una cuatrimoto sin uso; que, dicho vehículo presentó fallas por lo que con fecha 15 de diciembre de 2012 la señora RIVAS llevó el vehículo al establecimiento del proveedor con la intención de ejercer el derecho contemplado en el artículo 20 en relación con el 21 de la Ley 19.496, opción que no pudo concretar, sólo consiguiendo la reparación del vehículo; que la motocicleta volvió a fallar y con fecha 28 de enero de 2013 fue llevada nuevamente al local de proveedor para exigir la devolución de la cantidad pagada, lo que, nuevamente, no consiguió; que, con fecha 25 de febrero de 2013 se interpuso reclamo ante el SERNAC; que, con fecha 30 de mayo de 2013 la consumidora interpone demanda Civil ante este Juzgado; que, el SERNAC interpuso denuncia infraccional el día 24 de abril de 2013;

**TERCERO:** Que, de lo señalado en la denuncia infraccional que da origen al Proceso, interpuesta con fecha 24 de abril de 2013, rolante a fs. 28 y siguientes, se desprende que la comisión de la primera infracción denunciada corresponde al día 15 de diciembre de 2012; que, resulta manifiesto que entre la fecha de la infracción denunciada y la interposición de la denuncia transcurrieron sólo cuatro meses y nueve días; que, conforme a lo razonado y a lo dispuesto en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, este Tribunal tiene por establecido que la denuncia rolante a fs. 28 y siguientes fue interpuesta



Not. 12/06/14  
Vaca 18/06/14  
170

**QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO**  
**CAUSA ROL Nº 2820-2013-MIP**  
**SANTIAGO, veintisiete de mayo de dos mil catorce.**

**VISTOS:**

La denuncia infraccional de fs. 28 y siguientes interpuesta por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos domiciliados en calle Teatinos número 333, piso 2, de la comuna de Santiago en contra de la empresa COMERCIAL RUIXIN LIMITADA, representada legalmente por don RUIHENG ZHOU, ambos domiciliados en calle Lira número 641, de la comuna de Santiago por supuestas infracciones a la Ley 19.496; Documentos acompañados por la denunciante, de fs. 1 y siguientes; La denuncia infraccional y demanda Civil interpuestas a fs. 120 y siguientes por doña PATRICIA DE LAS MERCEDES RIVAS HERRERA, domiciliada en calle Sargento Aravena número 13580, población Eleuterio Ramírez, de la comuna de la Pintana en contra de la empresa COMERCIAL RUIXIN LIMITADA, representada legalmente por don RUIHENG ZHOU, por supuestas infracciones a la Ley 19.496; Acta de notificación, de fs. 125; Contesta demanda, de fs. 132 y siguientes; Acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 135 y siguiente; Documentos acompañados por la denunciante y demandante, de fs. 160 y siguientes; Acta de continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 168 y siguientes; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, se procede tener por establecido:

**EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

1178

**PRIMERO:** Que, la presente causa se inició por medio de la denuncia infraccional, de fecha 24 de abril de 2013, interpuesta a fs. 28 y siguientes por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de la empresa COMERCIAL RUIXIN LIMITADA, representada legalmente por don RUI SHENG ZHOU, todos ya individualizados, por infracción a los artículos 12, 20 letra c) y e), 21 y 23 inciso primero de la Ley 19.496; que, en ésta se señala que doña PATRICIA RIVAS HERRERA compró a la denunciada una cuatrimoto, sin uso, marca RX Moto, modelo Raptor 150cc., el día 1 de diciembre 2012; que, al cuarto día de uso presentó diversas fallas atribuibles a su fabricación: los frenos delanteros no funcionaban apropiadamente, la rueda delantera estaba descentrada y al motor le faltaba aceite; que, producto de lo anterior, el día 15 de diciembre de 2012, la sra. RIVAS llevó el vehículo donde el proveedor quien sólo le dio la opción de realizar una mantención, negándose a efectuar la devolución del dinero de la compraventa, mantención por la que la sra. RIVAS tuvo que pagar la suma de \$8.000.-, servicio que incluyó lubricante para la cadena, cambio de bujía y de la llave de bujía; que, al volver a usar la cuatrimoto la cliente se percató que las ruedas seguían desalineadas y que varias tuercas de los terminales de dirección se encontraban sueltas, razón por la que, unos días después, la cadena de la catalina se rompió; que, por segunda vez, la sra. RIVAS tuvo que llevar el vehículo donde el proveedor para efectuar una nueva reparación luego de sólo un mes de uso, aproximadamente, el día 28 de enero de 2013, en la que se realizó un reapriete completo, se soldaron los pernos de la catalina y se centraron las ruedas delanteras, asimismo, se cambió la rueda delantera derecha, cambio que el proveedor omitió mencionar en la orden de trabajo; que, a los pocos días, la motocicleta falló nuevamente, esta vez, el vehículo tuvo problemas con el encendido; que, la sra. RIVAS llevó la motocicleta a un servicio técnico externo en el que se concluye que la motocicleta no se encontraba en condiciones para su uso normal, todo esto atribuible a fallas anteriores a la entrega del bien, se detalla en el informe "deficiencias de apriete en ruedas y suspensiones lo que lleva a que se puedan soltar éstas tuercas y hacer su conducción peligrosa";

180

**SEGUNDO:** Que, a fs. 120 rola denuncia de doña PATRICIA DE LAS MERCEDES RIVAS HERRERA en contra de la empresa COMERCIAL RUIXIN LIMITADA, representada legalmente por don RUI SHENG ZHOU, todos ya individualizados, en la que se reproducen los hechos descritos en el considerando anterior;

**TERCERO:** Que, a fs. 132 y siguientes rola contestación de la denuncia infraccional, en la que, como primera alegación, se señala que la acción infraccional se encuentra prescrita, en atención a que los hechos denunciados habrían ocurrido en los meses de enero y de febrero del año 2013, además de existir un reclamo ante el SERNAC resuelto el día 27 de marzo de 2013 y a que la denuncia infraccional y demanda Civil se interpusieron en el mes de enero de 2014; que, en subsidio de lo anterior, el denunciado señala que por su parte no hay infracción a la Ley 19.496 en atención a que, si bien la motocicleta fue vendida con una garantía contractual de 3 meses sólo por el motor, el día 28 de enero de 2013 se cumplió con lo prometido y se le hizo mantención en el taller según la orden de ingreso 722; que, se le asistió, sin cobro, "...con reapriete completo y centrar ruedas soltar pernos y catalina, incluso se le cambió una rueda sin costo..."; que, la segunda visita no fue registrada porque no lo ameritaba, en atención a que sólo se trataba de que el cliente no sabía encender la moto, la cliente no pagó nada, solamente el cambio de aceite que fue reemplazado a petición de la misma; que, consultada, la cliente reconoce que no sabe ocupar la moto y que es primera vez que tiene una, que se retira conforme sin solicitar la devolución del dinero; que, la falla supuesta es por mal uso, por subir dos personas y no una sola; que, se señala que el vehículo venía con falla de fábrica, lo que no es correcto, porque el vehículo presenta una característica de fábrica que es que su uso indebido por más de una persona provoca la soltura de las tuercas; que, la denunciada ha cumplido con sus obligaciones legales y contractuales; que la Ley del Consumidor exige que se acredite que el proveedor no ha dado cumplimiento a los requerimientos del consumidor y que, en este caso, no se ha hecho tal requerimiento, por ende, la empresa no podría haber entregado un servicio no solicitado;

**CUARTO:** Que, de lo contenido en las denuncias de fs. 28 y siguientes y de fs. 120 y siguientes, en la contestación de fs. 132 y siguientes, lo

1181

contenido en la orden de ingreso N° 722 de fs. 165, las boletas acompañadas a fs. 166 y 167 y la declaración de testigos registrada en el acta de continuación de comparendo de estilo de fs. 168 y siguientes se puede concluir lo siguiente: que, la visita al taller del proveedor de día 15 de diciembre de 2012, señalada en las denuncias, no se encuentra suficientemente probada, en el entendido de que sólo se apoya en los dichos de los denunciados y a que la boleta N° 78634 por \$8.000.- está fechada con el día 1 de diciembre de 2012, por tanto, no sirve como instrumento para probar la visita mencionada; que, la visita al taller de fecha 28 de enero de 2013 se da por probada mediante los dichos de las partes, la orden de ingreso N° 722 y la declaración de testigo; que, en ésta última se lleva a cabo un reapriete completo y se centraron las ruedas, además de registrarse que "soltó pernos catalina", se llevó a cabo un cambio de aceite y, según lo señalado por las partes, se cambió la rueda delantera derecha; que, en esta visita al taller se realizaron los ajustes mencionado y no se efectuó cobro por esto, a excepción del cambio de aceite que cotó \$6.000.-, siendo el trabajo recibido conforme por la cliente y llevándose la motocicleta funcionando; que, se encuentra acreditada la circunstancia de una segunda visita al taller, sin fecha cierta, por problemas con el encendido de la motocicleta, la que, según el proveedor, se debía a que la consumidora no sabía encender el vehículo, sin que los denunciados hubieren presentado otra hipótesis plausible sobre el particular; que, a fs. 164 rola informe de la empresa HIGPOWER BIKE de fecha 10 de abril de 2013 en el que se señala que, revisada la motocicleta en su armado, se encontró falta de torque (apriete) en ruedas y suspensión; que, tal informe fue emitido luego de expirada la garantía ofrecida por el proveedor, por lo que no será considerada;

**QUINTO:** Que, el artículo 12 de la Ley 19.496 establece la obligación del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades en las que se hubiere ofrecido el bien o servicio; que, en autos no rolan antecedentes que permitan a este Tribunal conocer los particulares términos, condiciones o modalidades en las que se hubiere llevado a cabo el contrato de compraventa;

**SEXTO:** Que, artículo 20 de la Ley 19.496, frente a ciertas hipótesis, otorga al consumidor la facultad de exigir la reparación gratuita del bien,

su reposición o la devolución de la cantidad pagada; que, en esta lógica, frente a las situaciones descritas en las letras del artículo 20 el consumidor debe expresar su preferencia por alguna de las tres opciones ofrecidas; que, en las denuncias de fs. 28 y siguientes y de fs. 120 y siguientes, el reclamo presentado frente al Servicio Nacional del Consumidor de fs. 6 y en la constancia de fs. 25 se señala que la consumidora exigió la devolución del dinero al proveedor en la visita al taller fechada por las denunciantes el día 15 de diciembre de 2012 y la visita al taller correspondiente al problema con el encendido de la motocicleta; que, las solicitudes aludidas sólo se mencionan por las denunciantes en sus libelos y en las constancias acompañadas, sin embargo, no se pueden refrendar con algún otro antecedente agregado al Proceso, por tanto, no pueden ser establecidas por este Tribunal como hechos de la causa; que, sólo se puede dar por establecida la opción de reparación gratuita del bien elegida por la consumidora correspondiente a la visita al taller de fecha 28 de enero de 2013, en el entendido de que de los antecedentes y de los dichos de las partes se desprende que la cliente retiró conforme el bien del taller luego de su reparación;

**SÉPTIMO:** Que, el artículo 20 de la Ley 19.496 en su letra c) establece que el consumidor podrá optar por la reparación, restitución o devolución del precio pagado por el bien en el caso en que el producto no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiere señalado en su publicidad a causa de deficiencia de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias; que, conforme a lo establecido en el considerando CUARTO, se puede llegar a la conclusión de que los trabajos realizados corresponden a ajustes, cambio de aceite y refacciones que dejaron al vehículo funcionando de forma correcta y que no se aportaron antecedentes con respecto a algún desperfecto en su fabricación ni en la composición de sus piezas que no permitieran que el vehículo fuese hábil para su correcto uso; que, la letra c) del artículo 20 se refiere a los casos en el que el bien tiene una falla de fabricación de tal entidad que éste no puede ser reparado o refaccionado lo que, en este caso, no ocurre;

**OCTAVO:** Que, el artículo 20 letra e) establece que el consumidor podrá optar por la reparación, la reposición o la devolución del precio pagado por el bien cuando, después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para su uso a que se refiere la letra c) del mismo artículo. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto el servicio técnico, o volviere a presentarse la misma dentro de plazos referidos en el artículo 21 de la Ley 19.496; que, en autos no se encuentran antecedentes que permitan establecer la existencia de más de un desperfecto y sus características, sólo se tiene por probada la visita al servicio técnico del día 28 de enero de 2013 en los términos descritos por las denunciadas, aceptadas por la denunciada y registrada en el documento de fs. 165, por tanto, no se verifican las circunstancias descritas por el artículo 20 letra e), el que exige, necesariamente, una multiplicidad de desperfectos dentro del plazo de la garantía;

**NOVENO:** Que, el artículo 21 de la Ley 19.496 regula la forma en que se aplica lo preceptuado en los artículos 19 y 20; que, teniendo presente lo razonado en los considerandos anteriores, este artículo no resulta aplicable en este caso;

**DÉCIMO:** Que, el artículo 23 de la Ley 19.496 tipifica como infracción el actuar negligente por parte del proveedor que causa menoscabo al consumidor debido a las fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio; que, la infracción mencionada se verifica al establecerse la existencia de algún menoscabo al consumidor; que, en las denuncias y en los antecedentes acompañados al Proceso no se registra algún menoscabo o daño sufrido por el consumidor ni tampoco se argumenta con respecto al actuar negligente del proveedor;

**UNDÉCIMO:** Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

**EN EL ASPECTO CIVIL:**

**PRIMERO:** Que, a fs. 120 y siguientes doña PATRICIA DE LAS MERCEDES RIVAS HERRERA deduce demanda Civil en contra de la empresa COMERCIAL RUIXIN LIMITADA, ambos ya individualizados, dando por reproducidos los hechos descritos en su denuncia y solicitando la suma de \$11.000.000.- por concepto de daño emergente y daño moral, con costas;

**SEGUNDO:** Que, a fs. 132 la demandada contesta argumentando la inexistencia de alguna infracción a la Ley 19.496; que, en el daño material se demanda el lucro cesante y no el daño directo, sin describir el daño, por lo que los hechos no pueden ser controvertidos; que, al momento de demandar el daño moral este también resulta ambiguo y carente de seriedad, con expresa condena en costas;

**TERCERO:** Que, tal como se razonó en la parte infraccional de los considerandos de esta sentencia, este Tribunal no cuenta con antecedentes para establecer alguna infracción a la Ley 19.496 y, por ende, para establecer la existencia de un daño patrimonial en este caso; y,

**TENIENDO EN CONSIDERACIÓN** las demás normas pertinentes de la Ley N° 15.231.-

**SE RESUELVE:**

**En materia infraccional:**

**A LA TACHA INTERPUESTA A FS. 169:** no ha lugar, en atención a que el interés exigido por el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil debe ser pecuniario;

**A LA ALEGACIÓN DE PRESCIPCIÓN DE LAS DENUNCIAS INFRACCIONALES DE FS. 28 Y SIGUIENTES Y DE FS. 120 Y SIGUIENTES:** no ha lugar, en atención a que la denuncia que dio inicio a este Procedimiento, interpuesta por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, fue presentada dentro del plazo exigido por el artículo 26 de la Ley 19.496.

**A LAS DENUNCIAS INFRACCIONALES DE FS. 28 Y SIGUIENTES Y DE FS. 120 Y SIGUIENTES:** no ha lugar, en atención a que, según lo

105

razonado en los considerandos de esta sentencia, este Tribunal no cuenta con antecedentes para establecer la existencia de alguna infracción a la Ley 19.496.

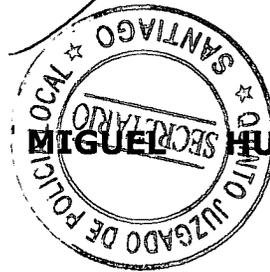
**En materia Civil:**

Que, no ha lugar a la demanda Civil interpuesta a fs. 120 y siguientes en atención a que ésta no cuenta con base infraccional para ser acogida. Todo con costas.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**, en su oportunidad.

**DECTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA. JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZA DON JOSÉ  
SECRETARIO ABOGADO.**



**MIGUEL HUIDOBRO VERGARA.**