

Temuco, dieciséis de junio de dos mil quince.

**VISTOS:**

Que, don Roberto Andrés Saldías Aeschlimann, vendedor, domiciliado en Los Coihues N°268, Villa Los Molinos, Cajón, interpone denuncia en contra del proveedor MULTITIENDA ABCDIN TEMUCO, representada por don Claudio Echeverría, domiciliado en Manuel Montt N°764, de la ciudad de Temuco, que funda en que con fecha 29 de octubre de 2014, realizó una compra de una moto año 2015, marca Suzuki, modelo Hayate por un monto de \$899.990.-, factura N°60381591, es por ello que con fecha 11 de noviembre de 2014, realizó la inscripción en el Registro Civil como vehículo año 2015, pagando un monto de \$38.180.- más seguro obligatorio de \$37.000.-. Señala que al sacar el permiso de circulación, tuvo un grave problema dado que la moto es año 2014 y no 2015, como se la vendieron, por lo que se le anuló el Certificado de Homologación y no pudo sacar el permiso de circulación, ya que existe el error en el año, respecto a la inscripción y certificado de homologación. Señala que, por ello, se acercó a la empresa, ingresando su reclamo formal, la que no le solucionó el problema, dado que la única alternativa que se le entrega, es realizar una nueva factura con año 2014, pero a él se la vendieron año 2015.

Agrega, que además de ese daño, teniendo en cuenta el dato aparecido en la Revista de ABCDIN **FERIA ECONOMIA**, donde aparece la moto que compró y de regalo venían un casco marca MT, más guantes y bono de bencina de \$10.000.-, la cual ABCDIN le dice que era stock limitado, por lo cual el cliente puede anular la compra, ya que no tiene cómo entregar estos productos.

Termina solicitando que se acoja a tramitación la denuncia y se sancione con el máximo de las multas que señala la ley.

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

**1º)** Que, don Roberto Andrés Saldías Aeschlimann interpone denuncia en contra del proveedor ABCDIN, a quien con fecha 29 de octubre de 2014 compró una moto marca Suzuki, modelo Hayate, año 2015, por una valor de \$899.990.-, que inscribió en el Registro de Vehículos Motorizados, pagando los derechos correspondientes más el seguro obligatorio, pero no pudo sacar el permiso de circulación, ya que la moto era año 2014, lo que significó la anulación del certificado de homologación. Denuncia además que no se le entregó un casco, guantes y \$10.000.- por bencina, que aparecen en la revista de la denunciada.

**2º)** Que, notificado el proveedor no compareció a la audiencia fijada ni lo ha hecho en el juicio para formular sus descargos.

**3º)** Que, el denunciante acompañó al proceso copia de factura electrónica, que da cuenta de la compra de una moto Suzuki, modelo Hayate, 125 cc, año de

fabricación 2015, por un valor de \$899.990.-. Acompañó, asimismo el Certificado de Homologación de dicho vehículo, en que se señala que el año de fabricación de la moto es 2014. Acompañó fotocopia de la impresión de la revista; copia del Reclamo hecho ante el Servicio Nacional del Consumidor y copia de la carta de respuesta a dicho reclamo; fotocopia del reclamo ante ABCDIN ; solicitud de primera inscripción ante el Registro de Vehículos Motorizados, copia de correo electrónico y copia del seguro obligatorio, todos los cuales se encuentra agregados, en ese mismo orden, de fojas 5 a 15.

4º) Que, de los antecedentes acompañados se encuentra acreditado lo que sostiene el denunciante, esto es que adquirió una moto Suzuki, año 2015 y que el certificado de homologación consigna como año de fabricación 2014. También se encuentra acreditado que no se entregó los premios ofrecidos en la revista, lo que se reconoce por el proveedor al contestar el reclamo.

5º) Que, la denunciada notificada debidamente nada ha dicho respecto de lo denunciado, siendo de su cargo entregar los antecedentes que permitan desvirtuar lo denunciado. En consecuencia, encontrándose acreditado los hechos fundamentales de la denuncia, no contradichos ni controvertidos por la denunciada, se dará por establecido que el proveedor infringió el artículo 12 de la Ley 19.496, que establece 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", norma que no constituye sino la traslación a un texto legal sancionatorio preciso los principios contenidos en el artículo 1545 y 1546 del Código Civil, según los cuales **"el contrato es una ley para los contratantes"** y **"los contratos deben ejecutarse de buena fe"**. En efecto, habiendo vendido una moto con año de fabricación 2015 debió entregar una que correspondiere a esa condición, con toda la documentación correspondiente que permitiera el uso para el cual está destinada, lo cual se ha visto impedido por no poder sacar el permiso de circulación. Asimismo, si realiza una oferta publicitaria a través de su propia revista, en que no aparece ninguna limitación a dicha oferta, como la expresión hasta agotar stock u otra equivalente, sin que se entregue lo ofrecido como incentivo o premio por la compra, lo que constituye otro incumplimiento que se encuentra dentro de las obligaciones del contrato, conforme al principio integrador de la publicidad en éste. En consecuencia, se condenará a la denunciada por estos hechos, en la forma que se dirá en lo resolutive de la sentencia, teniendo en consideración para la aplicación de la multa la cuantía de lo disputado, el deber de profesionalidad que le es exigible a un proveedor de carácter nacional y el riesgo a que ha quedado expuesta la víctima.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL**

**6º)** Que, si bien en la comparecencia del primer otrosí se contiene el nombre de quien se identifica como representante del proveedor, del contexto del escrito y de las peticiones que se contienen, resulta claro que quien demanda es el propio denunciante, don Roberto Andrés Saldías Aeschlimann, quien solicita como daño material la suma de \$1.543.720.- más \$500.000.- por daño moral. Que, si bien puede sostenerse que la presentación no lo fue en los términos que la ley establece, no debemos olvidar que estamos en una materia regulada por la ley de protección al consumidor, en que si bien se le permite a este comparecer sin patrocinio de abogado, su desconocimiento de las formas, procedimientos y rigurosidades procesales no puede significar que el derecho que la misma ley establece en su favor, en cuanto consumidor, quede relegado por la ausencia de este conocimiento de las formulas procesales. No se debe olvidar que el artículo 19 N°3 de la Constitución Política de la República de Chile establece como un derecho constitucional "La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos", estableciendo respecto de la defensa jurídica de los mismos que "La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan proporcionárselos por sí mismos." Luego, esta autorización para litigar personalmente se contradice con lo establecido constitucionalmente, ya que el Estado no le está otorgando el amparo de la defensa, pero esta contradicción legislativa no puede ser de cargo ni afectar al consumidor. En consecuencia, el sentenciador acepta que la demanda fue formulada e interpuesta por quien ejerce su acción en juicio y que da origen al presente juicio, esto es don Roberto Andrés Saldías Aeschlimann.

**7º)** Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece como derechos del consumidor el de reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a las disposiciones de esta ley, de modo tal que al haberse resuelto en lo infraccional que ha existido un incumplimiento por parte del proveedor que ha causado daño, debe este en consecuencia resarcirlo, razón por la cual se acogerá la demanda en la forma que se dirá en lo resolutive de la sentencia, respecto de los daños que se acrediten efectivamente y que sean consecuencia de los hechos que han provocado el daño.

**8º)** Que, en cuanto al daño material, el actor lo pide por los siguientes conceptos: \$899.990.- por devolución del precio pagado por la moto; \$49.990.- por el valor del casco; \$19.990.- por el valor de los guantes y \$573.750.- por costo de traslado, durante tres meses.

**9º)** Que, habiéndose determinado en el proceso que el actor no ha podido utilizar la motocicleta adquirida a la denunciada por haber este incumplido sus obligaciones contractuales, al no entregar el producto adquirido en los términos ofrecidos y contratados, esto es un vehículo de fabricación año 2015,

procede que el proveedor haga devolución del precio recibido, en la forma que se dirá en lo resolutivo. Como se trata en el hecho de una resolución del contrato, el actor debe hacer dejación material y legal del vehículo adquirido, pues de lo contrario habría un enriquecimiento sin causa.

**10°)** Que, en cuanto al pago de los valores del casco y de los guantes, que serían parte de la oferta, si se está resolviendo el contrato dicho pago no corresponde. Del mismo modo, al no estar acreditado el gasto por traslado, no puede acogerse la demanda. En consecuencia se rechazará la demanda por estos conceptos.

**11°)** Que, en cuanto al daño moral demandado el actor lo funda en las innumerables veces que ha ido a la tienda, sin solución, que le digan que vuelva mañana, sin que lo atiendan, lo que lleva a un menoscabo a su persona por no poder usar la moto nueva y las interminables horas perdidas en el Sernac y en la tienda de la demandada, debiendo pedir horas de permiso en su trabajo.

**12°)** Que, el daño moral supone una afrenta a la dignidad de las personas que provoque un estado psicológico deficitario que resienta la capacidad física y/o síquica de manera tal que sus condiciones de vida, luego de un hecho reprochable por parte de un tercero, configuren para el afectado un cambio tal que se evidencian carencias, antes inexistentes. Tales circunstancias pueden obedecer a diversas causas, materiales o físicas, como las lesiones de un accidente o la concurrencia de hechos que las generen; o las que afectan a la imagen de un individuo en cuanto se presenta ante la comunidad que se ve deteriorada por algún hecho o por un acontecer, deterioro del que toma conciencia plena el que lo sufre y que también genera, sin duda, el daño moral en referencia. En todo caso, las circunstancias que dan origen al daño moral deben tener la entidad suficiente para provocarlo en la generalidad de las personas y no por la especial sensibilidad de la víctima.

**13°)** Que la apreciación pecuniaria del daño moral, atendida su naturaleza meramente subjetiva, queda entregada a la apreciación discrecional del sentenciador, aun cuando no hay pautas jurisprudenciales para llegar a esta estimación. No obstante lo anterior, en la mayoría de los casos en que este daño es acogido se tiene en consideración la entidad, naturaleza y gravedad de los hechos o actos u omisiones del cual se deriva el daño moral; la clase de derecho o interés patrimonial lesionado; las consecuencias físicas, síquicas, sociales o morales que arranquen del mal infligido; su permanencia en el futuro y las condiciones personales de cada víctima.

**17°)** Que, en el caso de autos la actora no ha rendido prueba especial para acreditar dicho daño, sin embargo, de los antecedentes reunidos en el proceso se ha podido constatar que al actor se le vendió un producto distinto

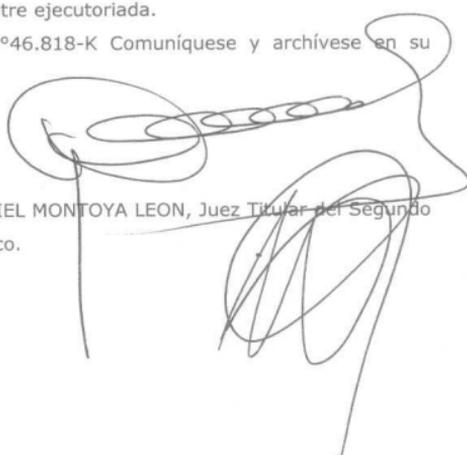
al ofrecido y contratado, sin que se la haya dado solución definitiva a su problema, impidiéndole el uso de la moto, por no poder sacar el permiso de circulación, postergando una solución que era de su cargo, todo lo cual altera el estado emocional de cualquier persona que es sometida a este injusto, antecedentes todos compatibles con la producción de un daño moral, que el tribunal, atendido los razonamientos antes dichos, regulará prudencialmente en la suma de \$500.000.-

**Y vistos, además,** lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23, 24 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, 1545 y 1546 del Código Civil, **SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge la querrela interpuesta por don **ROBERTO ANDRES SALDIAS AESCHLIMANN** en contra de **ABCDIN**, representada por don Alejandro Zárate Muñoz, proveedor a la que se condena al pago de una multa de diez unidades tributarias mensuales, como autor de infracción al artículo 12 de la ley 19.496. **2º)** Que se acoge, con costas, la demanda civil interpuesta por don **ROBERTO ANDRES SALDIAS AESCHLIMANN** en contra de **ABCDIN**, representada por don Alejandro Zárate Muñoz, a quien se condena a pagar a la demandante la suma de \$899.990.- por concepto de devolución del precio de la moto y \$500.000.- por concepto por daño moral.

La primera cantidad deberá pagarse reajustada en la forma que se señala en el artículo 27 de la ley 19.496 y la cantidad por daño moral devengará intereses corrientes para operaciones bancarias no reajustables, a contar que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Tómese nota en el Rol N°46.818-K Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



**CERTIFICO:** que las copias que anteceden son fiel a su original y que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada

Temuco, 06 de Julio del 2015.-



**MARIA INES EYSSAUTIER SAHR**  
**SECRETARIA ABOGADO**

The image shows a circular stamp with the text "SECRETARIA ABOGADO" and "EMUC" (Temuco) visible. The stamp is partially obscured by a large, loopy handwritten signature in black ink.