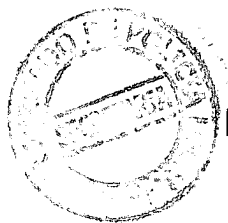



1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
COPIAPO

CERTIFICADO

La secretaria (s) del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, Certifica: Que la Causa Rol N° 335/2015, caratulada "JAVIER AGUIRRE PEREIRA con SALFA SALINAS Y FABRES S.A." sobre DENUNCIA INFRACCIONAL Ley N° 19.496, que la sentencia de fojas 86 se encuentra firme y ejecutoriada.

Copiapó, 18 de febrero de 2016.




ELIZABETH LOYOLA COLLAO
Secretaria (s)

Juan Carlos Monardez 186


Copiapó, veintiuno de agosto de dos mil quince.-

VISTOS.

1).- Que a fojas uno de autos, comparece don **JAVIER BENITO AGUIRRE PEREIRA**, Rut N° 13.222.912-0, operador minero, domiciliado en pasaje Esmeralda N° 1831, Población El Tambo de la comuna de Copiapó, quien interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SALFA, SALINAS Y FABRES S.A. COPIAPO**, representada por don **JUAN CARLOS MONARDEZ**, se ignora profesión u oficio, domiciliado en Avenida Ramón Freire N° 330, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Fundamenta su denuncia y demanda civil en que con fecha veintiséis de julio de dos mil trece, adquirió un auto Chevrolet Spark en la concesionaria **SALFA, SALINAS Y FABRES S.A.**, al tercer mes empezó a tener problemas con los cupones de pago los cuales no llegaban y email, por lo que tenía que acudir a la concesionaria a solicitarlo después de los veinticinco de cada mes, que debía esperar más de media hora que llegara el cupón a la concesionaria, de lo cual en el mes de agosto del año 2014, señala que se canso de gastar bencina, tiempo en espera y la mala atención de la secretaria y que les había comunicado que era la última vez que se dirigía a buscar el cupón de pago, agrega que en el mes de septiembre no le llegó el cupón de pago y que el dieciocho de octubre se acerca a SERNAC., y que a los dos días después recibe una llamada de GMAC., señalando que los disculpara y que el cupón llegaría sin intereses, ni gastos de cobranza, situación que señala, no fue así.

Que desde entonces lo llaman todos los días, dos a tres veces al día, señalándole que le quitarían el auto. Por lo que después de acudir a SERNAC., sin obtener resultados de la empresa, por lo que demanda civilmente indemnización de perjuicios respecto del **daño directo** la suma de **\$ 450.000.- (Cuatrocientos cincuenta mil pesos)** por concepto de los gastos realizados y lo que ha dejado de percibir, más la suma de **\$ 2.000.000.- (Dos millones de pesos)** por reparación del **daño moral** sufrido, con costas.

2).- Que de fojas seis a diez de autos, rolan documentos acompañados por la denunciante en su denuncia y demanda civil.

3).- Que a fojas diecisiete de autos, se notifica la denuncia y demanda de autos.

4).- Que a fojas dieciocho de autos, la parte demandante presente lista de testigos.


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO

fo. 20/12/13

5).- Que a fojas veinticuatro de autos, comparece la abogada doña **VERONICA ALVAREZ MUÑOZ**, quien comparece en representación de **SALFA, SALINAS y FABRES S.A.**

6).- A fojas sesenta de autos, consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba, donde comparece la parte demandante y la parte demandada representada por la abogada doña **VERONICA ALVAREZ MUÑOZ** quien mediante minuta escrita contesta la demanda, quien alega en primer término, **la falta de legitimidad pasiva de su representado**, pues señala que los hechos denunciados, habrían sido cometidos por un tercero que nada tiene que ver con su representada y que contra este tercero deben seguirse todas las acciones tendientes a establecer la infracción, quien tardíamente le había enviado los cupones de pago del crédito en cuotas y no en contra de aquel que trató de solucionarlo. Agrega que SALFA no tiene por giro ni prestación de servicios las operaciones de crédito de dinero, por lo que mal tiene alguna injerencia ni en su otorgamiento, modalidad, servicio de deuda, envío de cupones o estado de pago, renegociación o cobranza judicial o extrajudicial, como se pretende.

Por otro lado **respecto de los hechos mismos**, indica que esta conteste que el día 25 de julio de 2013, el demandante compró un vehículo en SALFA, buscando financiamiento en la empresa GMAC Comercial Automotriz Chile S.A., quien le otorgó un crédito de 36 cuotas, en las condiciones acordadas. Agrega que en esta intermediación personal SALFA entrega información al comprador, pero no realiza ninguna evaluación financiera, la cual finalmente es resuelta por la empresa GMAC.

CONSIDERANDO.-

I.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGIMITIDAD PASIVA

PRIMERO.- Que, como fundamento de su alegación la demandada discute la relación de Consumidor-proveedor en estos autos, pues indica que los hechos fueron cometidos por un tercero, la empresa GMAC Comercial Automotriz Chile S.A., empresa que nada tiene que ver con la demandada y es en contra de este tercero que precisamente debieran seguirse todas las acciones tendientes a establecer la infracción y el resarcimiento del daño causado.

SEGUNDO.- Que, la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores tiene por objeto normas las relaciones entre proveedores y consumidores; establecer las infracciones en perjuicio de los consumidores y señalar el procedimiento aplicable en dichas materias.

El artículo 3 de la Ley 19.496, en su N° 2. Dispone quienes son proveedores: **"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". Por otro lado, el artículo 12 dispone: "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."

TERCERO.- Que, de acuerdo a los antecedentes que obran en estos autos es indudable que existió una relación entre SALFA SALINAS Y FABRES S.A. y el demandante de autos, pues la entrega del vehículo por parte de la demandante estaba supeditada al pago del precio de dicho vehículo independientemente de la forma de financiamiento. Por otra parte es un hecho publicitado por la denunciada, y así lo señala en su página WEB WWW.SALFA.CL que ofrece "tu mejor alternativa de financiamiento directo" agregando, "Tú eliges todo, tu auto, tu plan tu plazo tu cuota tu pie", así las cosas puede concluirse que en el proceso de venta existe un encadenamiento en la oferta del producto ofrecido y el servicio de gestión de crédito publicitado que no puede entenderse en forma independiente, sin vulnerar las normas sobre publicidad engañosa, sino que de manera encaminada en lograr un fin, que es la venta del vehículo, que está comprendido dentro del propio giro de la demandada. Por otra parte el principio de intermediación vincula directamente a la demandada con la empresa o sociedad que en definitiva cursa el crédito sin que pueda por tanto desvincularse de su responsabilidad para con el consumidor. Es más en la declaración de la testigo presentada por la demandada señora Amelia Pilar Jorquera Cortes, señala que intervino para que le enviaran los cupones de pago vía correo electrónico, que por lo demás queda refrendado en el correo electrónico de fojas 28 de autos.

CUARTO.- Que, la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, debe interpretarse en sentido amplio, vale decir destinada a darles protección a todos los consumidores, por otra lado y como lo ha fallado la Corte de Apelaciones de Copiapó, "El estatuto del consumidor asume que las actividades de consumo son actividades "riesgosas" o de riesgo, en el sentido de que quien fabrica u ofrece bienes o presta servicios cuenta con información que lo pone en una situación de ventaja jurídica, respecto del destinatario de esos bienes o servicios. Esa es la lógica que justifica la definición de un régimen infraccional y de una responsabilidad civil que



incluso prescinde de la culpa y asocia la prestación de servicios específicos a responsabilidad por defectos en el producto o servicio, estableciendo un verdadero régimen de orden público por esa causa”.

QUINTO.- Que, por lo que en atención a lo señalado en los considerandos primero, segundo, tercero y cuarto, esta falta de legitimidad pasiva que alega la demandada será desestimada.

II.- EN LO INFRACCIONAL.-

SEXTO.- Que, respecto a los hechos denunciados la parte denunciante y demandante, rindió la documental consistente en: a).- Formulario único de atención de público N° caso: 7824921 de fecha 15 de octubre de 2014; b).- Copia de cédula de identidad; c).- Copia de factura electrónica N° 1169717; d).- Copia de carta de GMAC a SERNAC.; e).- Copia de comprobante de pago. Documentos no objetados por la parte contraria.

SEPTIMO.- Que, la parte denunciada rindió la siguiente prueba documental. a).- Copia de correo electrónico de Pilar Jorquera a Javier Aguirre Pereira de fecha 24 de febrero de 2015 y de GMAC Chile a pJORQUERA@sALFA.CL de fecha 29 de julio de 2014; b).- Copia de correo electrónico de Maria Villarroel a Alejandra Barrera Molina, de fecha 17 de noviembre de 2014; c).- Copia de comprobante de pago con fecha de vencimiento 18 de noviembre de 2014; d).- Copia de correo electrónico de Javier Aguirre a GMAC Chile Contactos; e).- Copia de Factura electrónica N° 1169717 de fecha 25 de julio de 2013; f).- Copia de Certificado de inscripción y anotaciones vigentes del vehículo; g).- Copia de Certificado de prendas vigentes del constituyente; h).- Copia de pagare N° 153698 de fecha 25 de julio de 2013; i).- Copia de prenda sin desplazamiento de fecha 30 de julio de 2013; j).- Copia de mandato especial de Javier Aguirre Pereira a Cecilia Donoso Pozo, Cristian soto Díaz y Alex González Marchant de fecha 25 de julio de 2013; k).- Copia de la demanda ante el Octavo Juzgado Civil de Santiago, Rol N° 2504-2015; l).- Copia de correo de GMAC Chile contactos a pJORQUERA@sALFA.CL de fecha 26 de mayo de 2014

OCTAVO.- Que, así mismo de los antecedentes de autos, en especial del documento que rolan de fojas ocho, aparece que efectivamente la demandante compró el vehículo marca Chevrolet, modelo Spark Lite HB 0.8 cinco puertas, color exterior verde metálico.

NOVENO.- Que, así las cosas, es un hecho público y notorio, que la empresa denunciada es profesional en el rubro de la compra/venta de vehículos, que deben hacerse responsables de sus vendedores, de la publicidad y de las afirmaciones respecto de los vehículos que venden.



DECIMO.- Que, las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas para que el servicio sea óptimo, así como los consumidores tienen derecho a saber qué están pagando y a recibir información verdadera y oportuna sobre las características y modalidades de pago. La empresa debe responder directamente frente al consumidor, pues el consumidor ha depositado su confianza en la empresa que publicita en su página web: www.salfa.cl.

UNDECIMO.- Que, para los consumidores, la compra de un vehículo suele ser un momento de alegría y satisfacción, de un logro de años de trabajo, que se puede transformar en una gran decepción cuando la empresa no cumple lo prometido. La empresa no debe desligarse del consumidor cuando la compra del producto se haya realizado en cuotas mensuales, pues esta es una forma más de pago, lo que lleva a concluir a este Sentenciador que son efectivos los hechos denunciados en autos y que la denunciada incurrió en conducta infraccional.

DUODECIMO.- Que, de acuerdo a los documentos que constan en autos y la declaración de los testigos que las partes presentaron en la audiencia de prueba de fojas 72 y siguientes, son conducentes para acreditar los hechos denunciados, por lo que serán ponderados al resolver.

DECIMO TERCERO.- Que, tales hechos constituyen una conducta negligente y grave que claramente causa menoscabo al consumidor en razón de deficiencias en la calidad y seguridad del servicio, conforme lo prescribe el artículo 23 de la Ley N° 19.496, motivo por el cual el proveedor denunciado será condenado, y la cuantía de la sanción se determinará prudencialmente en lo resolutivo.

III. EN LO CIVIL.-

DECIMO CUARTO.- Que, respecto a la existencia del daño material por la suma de \$ 450.000.- (Cuatrocientos cincuenta pesos), que de acuerdo al relato del denunciante correspondería al valor de los gastos en que debió incurrir, gastos que no se encuentran acreditados, no pudiéndose establecer el daño material que reclama el demandante, por lo que será desestimada.

DECIMO QUINTO.- Que en cuanto al daño moral, atendido el mérito de autos, cabe considerar que la actor debió además pasar por un estado de incertidumbre por no tener una solución concreta, por lo que resulta evidente que tal situación le ocasionó molestias que afectaron de mayor o menor medida su estado emocional y psicológico, encontrándose obligada la demandada a indemnizarle aquellos perjuicios a título de daño moral, el cual será estimado



prudencialmente por este Tribunal en la suma de \$ 300.000.- (**Trescientos mil pesos**).

DECIMO SEXTO.- Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y teniendo presente lo previsto en los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores Ley N° 19.496, y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

I. **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:** Se **CONDENA** a la denunciada **SALFA, SALINAS Y FABRES S.A. COPIAPO**, representada por don **JUAN CARLOS MONARDEZ** ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa ascendente a **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS Mensuales** del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

II. **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:** Se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno y siguientes por don **JAVIER BENITO AGUIRRE PEREIRA**, solo en cuanto se condena a la demandada a **SALFA, SALINAS Y FABRES S.A. COPIAPO**, representada por don **JUAN CARLOS MONARDEZ**, a la suma de \$ 300.000.- (**Trescientos mil pesos**) a título de reparación del daño moral, cantidad que se reajustarán de conformidad a las variaciones que experimente el índice de precios al consumidor a contar de la fecha de la ocurrencia de los hechos, más los intereses legales, hasta la de su efectivo pago. Sin costas por no haber sido la demandada totalmente vencida.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, personalmente o por cédula.

ARCHIVESE en su oportunidad.

ROL N° 335-2015.-

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Luis González Codocedo**, Secretario Abogado (S).

