

Juzgado de Policía Local
Calama

REGISTRO DE SENTENCIAS

31 MAR. 2016

REGIOn DE ANTOFAGASTA

Calama a tres de Septiembre de dos.mil quince.

Vistos:

A fojas 17, rola denuncia por infracción a la ley 19.496 y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por doña ROSE MELISA BAUTISTA ANZA, en contra del proveedor A.UTOMOTORES GILDEMEISTER S.A, representada por don Félix Ureta Toro ambos con domicilio en avenida granaderos N°3332, de la ciudad de Calama; en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho. En Agosto del año 2014, compra en Automotora Gildemeister, el vehículo marca Brilliance, modelo FSV Comfortable 1.500 cc mecánico 4x2, "color azul, P.P.U GSKG87, el cual es entregado con fecha 02 de septiembre de 2014. En continuación señala que con fecha 22 de septiembre de 2014, es dieciocho días después de realizada la compra, el vehículo comienza a presentar problemas en la caja de cambio, ruido en los frenos y ruido en la puerta trasera. Luego señala que con fecha 22 de octubre de 2014, el vehículo ingresa en una segunda oportunidad al taller esta vez por un ruido en la rueda derecha, problemas en la puerta, problema en el reloj y goma de parabrisas, así las cosas con fecha 10 de noviembre de 2014, el vehículo ingresa por tercera vez a revisión, por presentar problemas en el tablero, el cual ya había sido revisado, problemas en la puerta trasera, mal funcionamiento del reloj, toma de aire central fuera de posición y un notable ruido de frenos que también había sido visto anteriormente. Por ultimo con fecha 15 de diciembre de 2014, el vehículo ingresa por cuarta vez al taller de la denunciada, esta vez por intermedio de una grúa debido a que la unidad de arranque sin motivo alguno dejo de funcionar, permaneciendo el vehículo en el taller de Gildemeister hasta la fecha, sin dar una solución concreta al problema, solo han mencionado que el repuesto no ha llegado y que se debe esperar, destacando que ya han transcurrido seis meses, por lo que solicita que le cambien el vehículo o que le devuelvan el dinero que ha cancelado. Así señala que se le ha vulnerado en sus derechos establecidos en la Ley N° 19.496 en su artículo 3 letra e), artículo 12, artículo 20 y artículo 23 del mismo cuerpo legal. En un otro sí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A, representada por don Félix Ureta Toro, que en atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar las sumas de \$ 1.200.000, correspondiente a los gastos que debió incurrir en locomoción para trasladarse a su trabajo y al jardín infantil de su hijo y la suma de \$10.000.000 correspondiente al daño moral, esto en relación a las molestias y sufrimientos ocasionados a su persona, o bien la suma que SS estime



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

ajustada a derecho. Acompaña los siguientes documentos: factura N.º2508270, correspondiente a la compra del vehículo, carta & reclamo al SERNAC, guía de despacho de grúas San Jorge; orden de trabajo N.º 1144, orden de trabajo N.º1186, orden de trabajo N.º1211, orden de trabajo N.º1266, anexo contrato de crédito automotriz, nota de pedido N.º450960.

Que, a fojas 11 se cita a las partes a audiencia de contestación, avenimiento y pmeba, la que tendrá lugar el día 25 de agosto de 2015, a las 9.:30horas.

A fojas 18, rola contestación de denuncia infraccional y contestación de demanda civil por el abogado don Alejandro Vicencio Ramos por AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: Primero viene en señalar la inexistencia de infracción a la ley de protección al consumidor, esto en relación a que Automotora Gildemeister ha cumplido con las obligaciones que a ella asisten en relación a las normas del consumidor, sin que exista infracción en relación a dichas normas, toda vez que dichas leyes suponen la existencia de una conducta negligente del proveedor y es a través del propio relato de la denuncia: donde se manifiesta que Automotora Gildemeister siempre ha estado llana a prestar las atenciones gratuitas al vehículo de la denunciante, conforme los términos de garantía voluntaria que la marca entrega a sus clientes y que alcanza los tres años o 60.000 kilómetros. Ahora bien algunas de las supuestas fallas que señala la denunciante son situaciones puntuales o que tienen que ver con materiales propios del vehículo adquirido y que no vendrían a constituir defectos del mismo. A continuación se explica el listado efectuado por la actora donde se señala como primera situación O.T N.º 1144, la revisión de puerta del costado izquierdo y de la caja de cambios, dichas situaciones corresponden netamente a la percepción del cliente, pues la puerta cerraba efectivamente, pero generaba la percepción visual de que estaba descuadrada, por lo que simplemente se apretaron más las sujeciones para evitar dicha percepción inicial, ocurriendo similar situación con la caja de cambios, pues se indicó "que estaba demasiado duro el proceso de paso de cambios, cuestión que en este tipo de vehículos es normal, procediendo a aplicar aceite de mejor calidad para suavizar la transferencia de marchas y mejorar su respuesta en frío. Luego la denunciante indica problemas en el tablero, cuestión que dice relación con la percepción del vehículo, pues la unidad viene de esa manera, por el tipo de plástico utilizado, sin que exista reparación que pueda modificarlo, reiterando además, una situación similar a la alegada en la orden de trabajo anterior, pero ahora de una puerta del lado derecho, que se apretó por las mismas razones expuestas anteriormente, ahora bien atendido su reclamo sobre pérdida en ocasiones de la visión del reloj del vehículo,



COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Carolina J. J. J.

se procedió de inmediato a su cambio y en relación a la goma del parabrisas, se debe mencionar que dicha goma es un elemento de ornamentación del vehículo, pues el parabrisas va sujeto a la carrocería de manera directa y no por goma, la que sin perjuicio fue asegurada. Posteriormente la clienta reclama sobre la fijación del tablero, que no admite reparación, pues el retiro es un tema de percepción del cliente, atendido el tipo de plásticos utilizados en la confección del vehículo, reiterando la alegación sobre las puertas, ahora respecto de la puerta trasera del vehículo, que se apretó por las mismas razones expuestas anteriormente, ahora también la denunciante ha agregado un reclamo por el ruido de frenos, el que dice relación con el asentamiento de las pastillas, que en este tipo de vehículos es de aproximadamente un mínimo de 6 meses dependiendo de su uso, por lo que no es una situación reparable y finalmente, alega por la pérdida de señal de la radio del vehículo, que no es una situación asociada al funcionamiento de la unidad, sino a otros elementos como la calidad de la señal de la radio que se está escuchando, incluso en la orden de trabajo 1266, la clienta reitera cuestiones propias de percepción como es que el tapiz del maletero se mueva o de molduras, evidenciándose que no son fallas o defectos del vehículo. Posterior a esto la denunciante señala la existencia de una supuesta falla de las puertas, siendo esto una situación relativa a las expectativas en relación al vehículo, situación que sería ajena a la sustancia del producto, pues efectivamente la puerta es rígida, cuestión relacionada con el diseño y materiales, mas no con fallas. Ahora bien frente al reclamo efectuado por la denunciante, el servicio técnico de Automotora Gildemeister busco mejorar su experiencia frente a un reclamo como este, donde hay que dejar claramente establecido que no hay una puerta descuadrada, sino más bien una sensación del cliente respecto del cierre de la misma, por lo que se procedió a efectuar una modificación al denominado Striker de la puerta, elemento ubicado en la barra central del vehículo y que es el seguro del cierre y que puede contribuir a esa sensación de dureza, en definitiva la puerta abre y cierra de manera eficaz y segura, por lo que este tema de expectativas o sensibilidades no constituyen un defecto de la unidad. Que, entonces todas las alegaciones formuladas por la denunciante fueron tratadas por personal del servicio técnico aun cuando dijera relación con percepciones y/o expectativas y no con fallas del producto, pero evidentemente no se puede hacer más en situaciones de diseño, con materiales propios de una marca de bajo costo como Prilliance, ahora bien la única situación que puede señalarse como falla del vehículo dice relación con aquella descrita en la orden de trabajo 1266, donde el vehículo ingreso al taller con guía, indicando la denunciante que no daba arranque, por lo que obliga a efectuar una primera revisión mecánica de la unidad, luego al ver que la falla persistía



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Carriente y Calvo

se procede a la aplicación de revisiones eléctricas, estableciéndose que la falla corresponde al denominado Kitt de chapas del autpmóvil , que implica que el vehículo no parte porque no reconoce las llaves, posterior a esto se estableció la inexistencia del repuesto en Chile, por lo que se debió iniciar un proceso de importación del producto desde la fábrica, cuestión que fue resuqlucionada. Ahora en relación con las actividades de la querellada en el vehículo de la denunciante, se debe mencionar que siempre dejó el vehículo en el servicio técnico bajo una orden de trabajo, por lo que se debe respetar el cumplimiento de la garantía entregada por el fabricante y agotarla especialmente si han transcurrido los tres meses a que hace referencia el inciso 10 del artículo 21 de la Ley 19.496, no siendo ilógica la opción del legislador en la normativa de protección al consumidor. La demandante en definitiva; acepto el uso de una de las opciones legales, la reparación por garantía, lo que implicó el ejercicio de diversas acciones por parte de la querellada, desde el diagnóstico de la falla hasta la importación del elemento y reemplazo, por lo que a este respecto la querellada cumplió el requerimiento de la denunciante a cabalidad, ya que el vehículo de la demandante a esta fecha está en perfectas condiciones. De esta forma señala que la demandante acepto el uso de una de las opciones legales, como lo es la reparación por garantía, pero no acepta el resultado del ejercicio de la actividad que de su decisión se derivó de acuerdo a la orden de trabajo suscrita por ella; al no existir conducta negligente de Automotora Gildemeister en la venta y menos aún incumplimiento de su obligación de respetar la garantía voluntaria entregada, no hay hipótesis legal de sanción aplicable a los hechos denunciados en el libelo, por lo que Automotora Gildemeister no puede ni debe ser sancionada como a ellos. En subsidio alega cuestiones relacionadas con la garantía de un vehículo no constituyen conductas infraccionales; los llamados incumplimientos no infraccionales, esto tomado como fundamento que los productos que se venden en el comercio gozan de una garantía legal, que opera de pleno derecho; sin necesidad de una póliza y de una garantía voluntaria, que correspondería a la entregada por el proveedor al momento de la venta del bien, agregando que la responsabilidad contravencional o infraccional, que es aquella que permite generar la aplicación de una multa como sanción, siempre está sujeta al establecimiento de una conducta negligente, esto de acuerdo al tenor del artículo 23 de la ley 19.496, que no se trataría del caso de autos, pues la denunciada ha dispuesto todas las actuaciones tendientes al cumplimiento de su obligación contractual de garantía, la que determina que hoy el vehículo está reparado y a disposición de la denunciante en las dependencias del servicio técnico de la denunciada en la ciudad de Calama, desde cuyo local la denunciante se ha negado a retirarlo, estando informada de su estado actual. A continuación



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Carolina J. Ruiz

menciona que en subsidio de la obligación del consumidor de agotar la garantía contractual del producto y de las consecuencias jurídicas del no cumplimiento de dicha obligación; esto en relación que dentro del sistema de protección del consumidor existe una garantía universal denominada sistema de garantía legal contemplado en los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496 las que precisan que opera por un plazo de tres meses, no debiendo olvidar que expirada la garantía legal de tres meses en cualquiera de sus formas, queda vigente la garantía que eventualmente pueda ofrecer el proveedor denominada doctrinariamente como voluntaria; de esta forma la garantía entregada por la denunciada ha sido cumplida a cabalidad pues el vehículo de la denunciante está en perfectas condiciones y a su disposición en el servicio técnico de Calama, por lo que la garantía entregada no estaría agotada, siendo la denuncia formulada improcedente. Luego viene en señalar en subsidio, inexistencia de fallas que hagan el bien inapto para su uso y, por ende, ausencia de infracción, esto en subsidio de la alegación procedente, pues en el caso del vehículo marca Brilliance FSV, que genera la presente causa se debe mencionar que este NO ha sufrido fallas y si así se quisiera catalogar las situaciones descritas por la denunciante, ellas deberían ser consideradas como menores y que no afectarían el funcionamiento de la unidad para el fin mismo de aquella, es decir el producto es enteramente apto para su uso; luego viene en señalar en subsidio, sobre la renuncia de la opción de reposición por el uso de otra de las opciones contempladas en el artículo 20 de la Ley 19.496, que de acuerdo al relato de la denunciante, esta concurrió a las dependencias del servicio técnico de la marca Brilliance en la ciudad de Calama, alegando la existencia de supuestas fallas que refiere haber sufrido su vehículo, por lo que la actora ha reconocido haber hecho uso de la opción de reparación gratuita del vehículo, esto al ingresarlo al servicio técnico de la denunciada en el mes de junio de 2014, por lo que se entiende que ha renunciado a las restantes opciones contempladas en el artículo 20 de la Ley 19.496 hasta el término del proceso que ella inició. Por último en subsidio de lo anterior alega la rebaja de la multa, en atención también a los fundamentos antes expresados, en atención si el tribunal estima la existencia de responsabilidad infraccional de la denunciada en relación a los hechos materia del litigio, solicitando se aplique el mínimo legal de la multa aplicable. Luego en un otro sí viene en contestar demanda civil deducida contra Automotora Gildemeister, solicitando su completo rechazo, con costas en atención a los siguientes fundamentos de hecho y derecho; la demandante refiere haber sufrido un daño emergente que indica como el valor de "radio taxi" a razón de \$10.000 diarios destinados a locomoción personal por un total de \$1.200.000; a continuación agrega que sufrió un daño moral equivalente a \$10.000.000 fundamentando su



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

pretensión en las molestias y sufrimientos que ha experimentado ella y su familia con relación al vehículo. Luego viene en alegar la inexistencia de infracciones a la Ley 19.496 que amerite condena civil de daños y perjuicios por el debido cumplimiento de la garantía convencional de reparación a la que optó la actora, falta de agotamiento de la garantía por el demandante y respecto de la opción escogida; en ese sentido no hay negativa por parte de la denunciada respecto del cumplimiento de la obligación de garantía convencional inherente a todo producto nuevo y, aun más ha cumplido a cabalidad aquella efectuando todos los actos sobre el vehículo de manera gratuita, incluso siendo discutible que exista una sola falla de unidad, y lo restante serían sino más bien cuestiones de percepción o cumplimiento de expectativas del vehículo. Que la letra e) del artículo 3 de la Ley 19.496, sujeta la indemnización al cumplimiento de las obligaciones que pudieren afectar a la denunciada y faltando que la actora de cumplido término a la garantía convencional del producto, en los términos que establece la ley, retirando la unidad reparada, tal como lo expresa el inciso 9° del artículo 21 de la Ley 19.496, al no agotar el trámite de gestión de la reparación conforme a la garantía del producto, cuestión que permite alegar la improcedencia de la demanda, ya que es la propia ley la que obliga al consumidor a agotar la garantía convencional de los productos, asimismo resulta incongruente la justificación de los sufrimientos de ella y su familia con la supuesta falta de entrega de vehículo reparado, cuando la denunciada le informó que estaba listo para ser retirado; en este caso el vehículo no ha presentado fallas sino que más bien no cumplió con las expectativas del cliente. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios por daño moral, se señala que los perjuicios demandados no corresponderían a derecho, esto por cuanto no se ha incurrido en actuación alguna que constituya infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores, por lo que no procede su otorgamiento bajo ningún respecto. Luego tampoco se divisa causa para estimar que exista un daño moral para la actora que puede ser cifrado en \$10.000.000 suma que vendría a demostrar el interés de lucro del libelo por sobre una reparación justa y razonable de algún eventual perjuicio, toda vez que la demandante para justificar su pretensión de daño moral se basa solo en dichos y molestias que en ningún caso pueden justificar la suma demandada, pues todos los argumentos en relación al vehículo dicen relación con situaciones propias de la marca del vehículo de procedencia china y de bajo costo, por lo que las evidentemente exageradas expectativas de la denunciante pueden significar una decepción si el vehículo no cumple los estándares que ella pretendía, sin embargo lo anterior en ningún caso significa existencia de fallas del vehículo, sino que sus prestaciones no cumplen con lo que quería el cliente, cuestión "del todo subjetiva, por lo que no sería causal suficiente para generar"



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Minuta y un

una indemnización como la pretendida. Por ultimo Viene en señalar en subsidio, sobre el quantum indemnizatorio, aun si el tribunal estimara procedente indemnizar a la actora en relación al daño moral que demanda, se estima que debe considerarse necesariamente una rebaja sustancial respecto del monto demandado, toda vez que aquel no se ajusta bajo ningún concepto, a la realidad del fin de toda indemnización, que es reparar el mal causado, lo anterior se plantea toda vez que lo exagerado del rubro indemnizatorio que se propone en el libelo es una muestra más que evidencia el intento de lucro que se ha apoderado de este tipo de juicios.

A fojas 37, tiene lugar audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil doña Rose Melisa Bautista Anza y por la denunciada y demandada el abogado don Alejandro Vicencio Ramos, quien en este acto viene en comparecer como agente oficioso, rindiendo fianza nominal para estos efectos y solicitando un plazo para ratificar todo lo obrado. La denunciante y demandante ratifica su denuncia y demanda en todas sus partes. La denunciada y demandada viene en contestar mediante minuta escrita. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Recibiéndose la causa a prueba. Rinde documental la denunciante y demandante, viene en ratificar los documentos acompañados de fojas 1 a 16 inclusive. Luego la denunciada y demandada no rinde prueba documental. Prueba Testimonial; la parte denunciante y demandante no rinde; prueba testimonial de la denunciada y demandada; comparece don GUSTAVO IVAN VERA ESPINOZA, quien juramentado en forma legal expone; Que no recuerda fechas, hace unos cinco o seis meses ingreso al servicio en grúa, el vehículo, era un Brilliance FSV, confortable que en ese momento no encendia, se realizó un diagnostico preliminar y se encontró una falla en la unidad electrónica del motor, debido a lo nuevo de la unidad no había repuesto y se tuvo que importar todo el conjunto de sistema inmovilizador, la importación demoro hartos meses, pero ya está todo instalado; Preguntas; para que diga el testigo si la orden que se le exhibe de fojas 6 dice relación con las fallas del vehículo o no, y que actividad se realizaron a ese respecto; el testigo responde; recuerdos y no corresponden a rallas del vehículo, sino apreciaciones del cliente y todo eso se reparó sin costo del cliente de acuerdo a las políticas de garantía; para que diga el testigo si la orden que se le exhibe de fojas 7 dice relación a las fallas del vehículo o no, y que actividad se realizaron a ese respecto; el testigo responde; tampoco corresponde a fallas, se hizo todo lo que está cubierto, se cuadro la puerta a petición del cliente, se revisaron los sistemas de frenos y el reloj tenia funcionamiento normal y se reinstalo la goma del parabrisas; para que diga el testigo si la orden que se le exhibe de fojas 8 dice relación a las fallas del vehículo o no y que actividad se realizaron a ese respecto; el testigo



ES COPIA FIEL A S

Manuel J. de

reponde; no corresponden a fallas tampoco y de las dos que vimos anteriormente no sale
fifación del tablero, puerta traeri también se cuadro y nuevamente se revisó el ruido de frenos,
se probó el funcionamiento de la radio sin problemas; para que diga el testigo si el sonido del
sistema de freno corresponde o es indicador de una falla del mismo y explique porque se
ocasiona; el testigo responde; el sonido del freno no es una falla del vehículo, se provoca por el
cristalizamiento del compuesto que tiene la pastilla del freno; para que diga el testigo si
las puertas que ha referido que fueron materia de cuadratura tenían fallas o si cerraban o abrían
cumpliendo sus funciones y que explique en que consiste la cuadratura; El testigo responde; no
corresponden a fallas, cumplían su función abrían y cerraban y la cuadratura corresponde a la
medición de todos los vértices de la puerta, una medida común en todos sus lados, es una
calidad de los autos chinos, que se aprecia en el cierre por la dureza del sello de puerta,
debido a la calidad de los cauchos que utilizan; para que aclare al tribunal el motivo del ruido
de la rueda derecha consignado en la orden de trabajo N°1186 de fojas 7 y si constituye o no
una falla; el testigo responde que, no constituye una falla, pues el ruido provenía del sistema de
frenos debido al cristalizamiento de las pastillas de freno, el cual es más duro de lo normal;
para que explique el testigo, la Situación de la goma de parabrisas del vehículo, su función y si
ello dice relación con la sujeción del parabrisas del vehículo; el testigo responde; la moldura del
parabrisas solo tiene un fin estético para el vehículo y el parabrisas va pegado a la carrocería
con uretano; para que diga el testigo si sabe si la señora Bautista ha pagado por alguna de las
actividades realizadas al vehículo; el testigo responde; no se ha realizado ningún cobro por las
reparaciones, todo está cubierto por la garantía del fabricante; para que diga el testigo como
sabe y le consta lo que ha declarado; el testigo responde; lo sabe en su calidad de técnico
master y además porque intervino el automóvil en las ocasiones que ha ingresado. Se pone
termino a la audiencia.

A, fojas 43 el abogado de la parte denunciada y demandada viene en ratificar lo obrado en la
audiencia rolante a fojas 37 a 40 inclusive acompañando mandato judicial.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a artículo 19.496, en contra de
AUTOMOTORA GILDEMEISTER S.A., por cuanto esta última habría vendido a la actora el
vehículo marca Brilliance, modelo FSV Comfortable, 1.500 cc mecánico 4x2, color azul, P.P.U
GSKG-87, el cual es entregado con fecha 02 de septiembre de 2014. A continuación señala
que con fecha 22 de septiembre de 2014; es decir veinte días después de realizada la compra, el



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

du

El vehículo presenta problemas en la caja de cambio, ruido en los frenos y ruido en la puerta trasera. Luego señala que con fecha 22 de octubre de 2014, el vehículo ingresa en una segunda oportunidad al taller esta vez por un ruido en la meda derecha, problemas en la puerta, problema en el reloj y goma de pafabrisas, así las cosas con fecha 10 de noviembre de 2014, el vehículo ingresa por tercer vez a revisión, por presentar problemas en el tablero, el cual ya había sido revisado, problemas en la puerta trasera, mal funcionamiento del reloj, toma de aire central fuera de posición y un notable ruido de frenos que también había sido visto anteriormente. Por último con fecha 15 de diciembre de 2014, el vehículo ingresa por cuarta vez al taller de la denunciada, esta vez por intermedio de una grúa debido a que la unidad de arranque sin motivo alguno dejó de funcionar, permaneciendo el vehículo en el taller de Gildemeister hasta la fecha, sin dar una solución concreta al problema, solo han mencionado que el repuesto no ha llegado y que se debe esperar, destacando que ya han transcurrido seis meses, por lo que solicita que le cambien el vehículo o que le devuelvan el dinero que ha adelantado. Así señala que se le ha vulnerado en sus derechos establecidos en la Ley N° 19.496 en su artículo 3 letra e), artículo 12, artículo 20 y artículo 23 del mismo cuerpo legal.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia se adjunta documental de fojas 1 a 16 inclusive, en la cual constan factura N°2508270, correspondiente a la compra del vehículo, carta de reclamo al SERNAB, guía de despacho de grúas San Jorge; orden de trabajo N° 1144, orden de trabajo N°1186, orden de trabajo N°1211, orden de trabajo N°1266, anexo contrato de crédito automotriz, nota de pedido N°50960.

TERCERO: Que, la parte denunciada viene en contestar denuncia de autos, solicitando su íntegro rechazo en consideración a que Automotora Gildemeister S.A, ha cumplido con las obligaciones que a ella asisten en relación a las normas del consumidor, sin que exista infracción, toda vez que dichas leyes suponen la existencia de una conducta negligente del proveedor y es a través del propio relato de la denuncia donde se manifiesta que Automotora Gildemeister siempre ha estado dispuesta a prestar las atenciones gratuitas al vehículo de la denunciante, conforme los términos de garantía voluntaria que la marca entrega a sus clientes y que alcanza los tres años o 60.000 kilómetros. Ahora bien algunas de las supuestas fallas que señala la denunciante son situaciones puntuales o que tienen que ver con materiales propios del vehículo adquirido, y que podrían constituir defectos del mismo. A continuación se explica el listado efectuado por la actora donde se señala como primera situación O.T N° 1144, la revisión de puerta del lado izquierdo y de la caja de cambios, dichas situaciones



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Carretero y...

corresponden netamente a la percepción del cliente, pues la puerta cerraba efectivamente, pero generaba la percepción visual de que estaba descuadrada, por lo que simplemente se apretaron más las sujeciones para evitar dicha percepción inicial, ocurriendo similar situación con la caja de cambios, pues se indicó que estaba demasiado duro el proceso de paso de cambios, cuestión que en este tipo de vehículos es normal, procediendo a aplicar aceite de mejor calidad para suavizar la transferencia de marchas y mejorar su respuesta en frío. Luego la denunciante indica problemas en el tablero, cuestión que dice relación con la percepción del vehículo, pues la unidad viene de esa manera, por el tipo de plástico utilizado, sin que exista reparación que pueda modificarlo, reiterando además una situación similar a la alegada en la orden de trabajo; anterior, pero ahora de la puerta del lado derecho, que se apretó por las mismas razones expuestas anteriormente, ahora bien atendido su reclamo sobre pérdida en ocasiones de la visión del reloj del vehículo, se procedió de inmediato a su cambio y en relación a la goma del parabrisas, se debe mencionar que dicha goma es un elemento de ornamentación del vehículo, pues el parabrisas va sujeto a la carrocería de manera directa y no por goma, la que sin perjuicio fue asegurada. Posteriormente la clienta reclama sobre la fijación del tablero, que no admite reparación, pues retiro es un tema de percepción del cliente, atendido el tipo de plásticos utilizados en la confección del vehículo, reiterando la alegación sobre las puertas, ahora respecto de la puerta trasera del vehículo, que se apretó por las mismas razones expuestas anteriormente, ahora también la denunciante ha agregado un reclamo por el ruido de frenos, el que dice relación con el asentamiento de las pastillas, que en este tipo de vehículos es de aproximadamente un mínimo de 6 meses dependiendo de su uso, por lo que no es una situación reparable y finalmente, alega por la pérdida de señal de la radio del vehículo, que no es una situación asociada al funcionamiento de la unidad, sino a otros elementos como la calidad de la señal de la radio que se está escuchando, incluso en la orden de trabajo 1266, la clienta reitera cuestiones propias de percepción como es que el tapiz del maletero se mueva o de molduras, evidenciándose que no son fallas o defectos del vehículo. Posterior a esto la denunciante señala la existencia de una supuesta falla de las puertas, siendo esto una situación relativa a expectativas en relación al vehículo, situación que sería ajena a la sustancia del producto, pues efectivamente la puerta es algo dura, cuestión relacionada con el diseño y materiales, mas no con fallas. Ahora bien frente al reclamo efectuado por la denunciante, el servicio técnico de Automotora Gildemeister busco mejorar su experiencia frente a un reclamo como este, donde hay que dejar claramente establecido que no hay una puerta descuadrada, sino más bien una sensación del cliente respecto del cierre de la misma, por lo que se procedió



ES OIRIA FIEL A SU CALIDAD

Arrieta y cía

a efectuar una modificación al denominado Striker de la puerta, elemento ubicado en la barra central del vehículo y que es el seguro del cierre y que puede contribuir a esa sensación de dureza, en definitiva la puerta abre y cierra de manera eficaz y segura, por lo que este tema de expectativas o sensibilidades no constituyen un defecto de la unidad. Que, entonces todas las alegaciones formuladas por el denunciante fueron tratadas por personal del servicio técnico aun cuando dijera relación con percepciones y/o expectativas y no con fallas del producto, pero evidentemente no se puede hacer más en situaciones de diseño, con materiales propios de una marca de bajo costo como brilliance, ahora bien la única situación que puede señalarse como falla del vehículo dice relación con aquella descrita en la orden de trabajo 1266, donde el vehículo ingresa al taller con grúa, indicando la denunciante que no daba arranque, por lo que obliga a efectuar una primera revisión mecánica de la unidad, luego al ver que la falla persistía se procede a la aplicación de revisiones eléctricas, estableciéndose que la falla corresponde al denominado Kitt de chapas del automóvil, que implica que el vehículo no parte porque no reconoce las llaves, posterior a esto se estableció la inexistencia del repuesto en Chile, por lo que se debió iniciar un proceso de importación del producto desde la fábrica, cuestión que fue solucionada. Ahora en relación con las actividades de la querellada en el vehículo de la denunciante, se debe mencionar que siempre dejó el vehículo en el servicio técnico bajo una orden de trabajo, por lo que se debe respetar el cumplimiento de la garantía entregada por el fabricante ¹agotarla especialmente si han transcurrido los tres meses a que hace referencia el inciso 10 del artículo 2 de la Ley 19.496, no sería ilógica la opción del legislador en la normativa de protección al consumidor. La demandante en definitiva aceptó el uso de una de las opciones legales, la reparación por garantía, lo que implicó el ejercicio de diversas acciones por parte de la querellada, desde el diagnóstico de la falla hasta la importación del elemento de reemplazo, por lo que a este respecto la querellada cumplió el requerimiento de la denunciante a cabalidad, ya que el vehículo de la demandante a esta fecha está en perfectas condiciones. En subsidio alega cuestiones relacionadas con la garantía de un vehículo no constituyen conductas infraccionales; los llamados incumplimientos no infraccionales, esto tomando como fundamento que los productos que se venden en el comercio gozan de una garantía legal, que opera de pleno derecho, sin necesidad de una póliza y de una garantía voluntaria, que respondería a la entregada por el proveedor al momento de la venta del bien, agregando que la responsabilidad contravencional o infraccional, que es aquella que permite generar la aplicación de una multa como sanción, siempre está sujeta al establecimiento de ^{pl}conducta negligente, esto de acuerdo al tenor del artículo 23 de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Cristina J. J.

...

la ley 19.496, que no se trataría del caso de autos, pues la denunciada ha dispuesto todas las actuaciones tendientes al cumplimiento de su obligación contractual de garantía, la que determina que hoy el vehículo esta reparado y a disposición de la denunciante en las dependencias del servicio técnico de la denunciada en la ciudad de Calama, desde cuyo local la denunciante se ha negado a retirarlo, estando informada de su estado actual. A continuación menciona que en subsidio de la obligación del consumidor de agotar la garantía contractual del producto y de las consecuencias jurídicas del no cumplimiento de dicha obligación; esto en relación que dentro del sistema de protección del consumidor existe una garantía universal denominada sistema de garantía legal contemplado en los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496 los que precisan que opera por un plazo de tres meses, no debiendo olvidar que expirada la garantía legal de tres meses en cualquiera de sus formas, queda vigente la garantía que eventualmente pueda ofrecer el proveedor denominada doctrinariamente como voluntaria; de esta forma la garantía entregada por la denunciada ha sido cumplida a cabalidad pues el vehículo de la denunciante está en perfectas condiciones y a su disposición en el servicio técnico de Calama, por lo que la garantía entregada no estaría agotada, siendo la denuncia formulada improcedente. Luego viene en señalar en subsidio, inexistencia de fallas que hagan el vehículo bien inapto para su uso y, por ende, ausencia de infracción, esto en subsidio de la alegación improcedente, pues en el caso del vehículo marca Brilliance FSV, que genera la presente causa se debe mencionar que este no ha sufrido fallas y si así se quisiera catalogar las situaciones descritas por la denunciante, ellas deberían ser consideradas como menores y que no afectarían el funcionamiento de la unidad para el fin mismo de aquella, es decir el producto es enteramente apto para su uso; luego viene en señalar en subsidio, sobre la renuncia de la opción de reposición por el valor de otra de las opciones contempladas en el artículo 20 de la Ley 19.496, que de acuerdo al relato de la denunciante, esta concurrió a las dependencias del servicio técnico de la marca Brilliance en la ciudad de Calama, alegando la existencia de supuestas fallas que refiere haber sufrido su vehículo, por lo que la actora ha reconocido haber hecho uso de la opción de reparación-gratuita del vehículo, esto al ingresarlo al servicio técnico de la denunciada en el mes de junio de 2014, por lo que se entiende que ha renunciado a las restantes opciones contempladas en el artículo 20 de la Ley 19.496 hasta el término del proceso que ella inicio. Por último en subsidio de lo anterior alega la rebaja de la multa, en atención También a los fundamentos antes expresados, en atención si el tribunal estima la existencia de responsabilidad infraccional de la denunciada en relación a los hechos materia del libelo, solicitando se aplique el mínimo legal de la multa aplicable.



ESTOPHER FERRER M.

INAL

Quintero y su

CUARTO: Que, en cuato a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496., permite a este tribunal concluir: Que, efectivamente la denunciada y demandada vendió a doña Rose Melisa Bautista Anza, un vehículo marca Brilliance, de origen chino, P.P.U. GSKG87; que el vehículo a los pocos días de haber sido entregado comenzó a presentar fallas, la primera con fecha 22 de abril de 2014, fecha en la cual se dejó el móvil en el servicio técnico de la denunciada con el objeto de hacer efectiva la reparación gratuita del mismo, según se desprende de la documental de fojas 2; que luego de haber sido reparado, el vehículo continuo presentando el mismo problema, por lo que tuvo que ser reingresada al servicio técnico con fecha 22 de octubre de 2014, posterior a esto con fecha 10 de noviembre de 2014, el automóvil vuelve a presentar los mismos desperfectos, esta vez agregando una falla eléctrica que provoca la inutilización del tablero, según se desprende de documental: folios 8; que con fecha 15 de diciembre de 2014 el vehículo ingresa por cuarta vez al taller a presentar problema en la unidad de arranque, lo que obliga a la denunciante a contratar los servicios de una grúa para remolcar el vehículo al taller; ahora bien las fallas presentadas por el móvil, dicen relación con su funcionamiento y su seguridad, especialmente en lo referido al dispositivo de unidad de arranque, circunstancias estas, si bien controvertidas por la querrelada, en documental folios 22, no logra alterar la convicción de este tribunal. Entendemos como cuestión previa que estamos frente a un producto defectuoso, consideramos que "El producto defectuosos no es simplemente el producto que tiene una falla que le impide servir para el uso al que se le destina; sino más bien es aquel que no ofrece la seguridad que el consumidor o usuario puede legítimamente esperar en cuanto a la protección de su vida, su salud o las cosas del patrimonio diversas del producto que adolece del defecto"(CORRAL TALCIANI, Hernán, *Responsabilidad por Productos Defectuosos*, Abeledo Perrot, Legal Publishing Chile, 2011, pág. 110). Lo es porque, tratándose de un vehículo nuevo, presento fallas ya a los pocos días de haber sido entregado y las siguió presentado sistemáticamente hasta el 15 de diciembre de 2014; lo que nos hace concluir que en el presente caso estamos frente a la hipótesis de incumplimiento de garantía legal contemplada en los artículos 20º, 21º y 23º de la Ley 19.496. Estamos en la hipótesis de "los defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine de acuerdo a lo prescrito por el artículo 20 letra f) de la Ley 19.496". Estamos frente a un vicio oculto porque no es posible entender que un móvil nuevo presente fallas en forma tan prematura y además porque el móvil en cuestión ha tendido en otros casos, incluso ante esta misma



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local
Calama

Melissa y otro

Indicatura problemas que los móviles nuevos normalmente no lo tienen. Según la Ley 19.496, en este caso el consumidor tiene tres formas alternativas de reparación: reparación gratuita del bien; reposición del bien; devolución de la cantidad pagada (esta última más bien una forma de resolución del contrato). Al respecto el querellado ha hecho dos planteamientos; en primer lugar señalando que los defectos denunciados no constituirían fallas, sino más bien apreciaciones de la clientela y que más bien presento una única falla la cual debe ser considerada menor y que por ende no afectarían el funcionamiento de la unidad para el fin mismo de aquella. Ambas alegaciones serán desechadas en definitiva toda vez que estamos frente a una hipótesis de responsabilidad objetiva, en que no se acepta la prueba de la diligencia del vendedor; es un hecho de la causa y no controvertido que el vehículo presentó todas las fallas que enuncia la querrela y que por las mismas fue ingresado a taller. Estamos en consecuencia frente a una infracción a las normas de la Ley 19.496, particularmente a los artículos 20 letra f) y 23°, ya que no resulta razonable suponer como regla que un vehículo de las características, valor y procedencia del adquirido por la denunciante, presentase múltiples fallas que no pudieron ser reparadas por la denunciada de una vez, no obstante sus múltiples entradas al taller de Servicio Técnico, que a mayor abundamiento el legislador acepta la posibilidad que se vetifiquen desperfectos en las mercaderías nuevas, circunstancia esta última que debe contemplarse dentro de lo posible; pero evidentemente en el presente caso, las fallas no fueron de escasa entidad. El tribunal estima en este caso que la adquisición de un vehículo nuevo y sin uso, cualquiera sea el precio, exige un funcionamiento impecable desde todo punto de vista, de manera que el proveedor tenía la obligación de saber los pormenores al respecto antes de entregarlo al comprador y al no obrar de ese modo actuó con negligencia en la venta del bien y, en las deficiencias posteriores que presentaba aún después de haber estado en el taller, existiendo por tanto una deficiencia en la prestación del servicio técnico de reparación del automóvil, por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor atribuida al querellante.

QUINTO: Que, atendido lo expuesto, se acogerá la querrela de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción a los artículos 20 letra f) y 23 de la Ley del Consumidor al haberse vendido un producto defectuoso en contravención a la ley.

En cuanto a lo civil:

SEXTO: Que, se ha presentado demanda civil por doña Rose Melissa Butista Anza, en contra de Automotora Gildemeister S.A., solicitando el pago de las siguientes sumas por concepto



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Arrieta y Ruiz

indemnizatorio: las sumas de \$ 1.200.000, correspondiente a los gastos que debió incurrir en locomoción para trasladarse a su trabajo y al jardín infantil de su hijo y la suma de \$10.000.000 correspondiente al daño moral, esto en relación a las molestias y sufrimientos ocasionados a su persona, o bien la suma que sea ajustada a derecho.

SEPTIMO: Que, contestando la demanda civil se ha solicitado su rechazo dado que en el presente caso, no se vislumbra la existencia de infracción a la Ley 19.496 que amerite condena civil de daños y perjuicios, esto porque la demandada civil ha dado cumplimiento a la garantía convencional de reparación a la que optó la actora, por tanto habría una falta de agotamiento de la garantía por la demandante, como asimismo refiere haber sufrido un daño emergente que indica como el valor de radio taxi, a razón de \$10.000 diarios destinados a locomoción personal por un total de \$1.000.000; a continuación agrega que sufrió daño moral equivalente a \$10.000.000, fundamentando su pretensión en las molestias y sufrimientos que ha experimentado ella y su familia con relación al vehículo. Luego viene en alegar la inexistencia de infracciones a la Ley 19.496 que amerite condena civil de daños y perjuicios por el debido cumplimiento de la garantía convencional de reparación a la que optó la actora, falta de agotamiento de la garantía por el demandante y respecto de la opción escogida, en ese sentido no hay negativa por parte de la denunciada respecto del cumplimiento de la obligación de garantía convencional inherente a todo producto nuevo y, aun más ha cumplido a cabalidad aquella efectuando todos los actos sobre el vehículo de manera gratuita, incluso siendo discutible que exista falla de unidad, sino más bien cuestiones de percepción o cumplimiento de expectativas del vehículo. Que la letra e) del artículo 3 de la Ley 19.496, sujeta la indemnización al cumplimiento de las obligaciones que pudieren afectar a la denunciada y faltando que la actora de cumplido término a la garantía convencional del producto, en los términos que establece la ley; retirando la unidad reparada, tal como lo expresa el inciso 9° del artículo 21 de la Ley 19.496; al no agotar el trámite de gestión de la reparación conforme a la garantía del producto, cuestión que permite alegar la improcedencia de la demanda, ya que es la propia ley la que obliga al consumidor a agotar la garantía convencional de los productos.

OCTAVO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado. El daño se ha producido pues al intentar comprar un vehículo nuevo en una prestigiosa automotora, como es la demandada, solo se consiguió hacerse de graves problemas; de una cuantiosa deuda todavía pendiente de pago y de un vehículo que no cumplía con los estándares de calidad que requiere todo vehículo nuevo.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Todo ello se pudo evitar sincerando el proveedor la efectiva calidad del móvil y sus posibles falencias mecánicas y de seguridad. Por ello se dará lugar a lo solicitado por daño emergente; daño moral, en las condiciones que se establecerán más adelante. Ambos peritos se encuentra suficientemente acreditados por la prueba rendida en autos, principalmente la documental (fojas 1 a 16)

NOVENO: Que, en cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, arto 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a la denunciada AUTOMOTORA GILDEMEISTER S.A, a una multa ascendente a 5 UTM por haber infringido los artículos 20 letra ~ y 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor AUTOMOTORA GILDEMEISTER S.A; al pago de la suma de \$500.000, (quinientos mil de pesos) ppr concepto de gastos de traslado y la suma de \$ 120.000 (ciento veinte mil pesos), por concepto de daño moral, sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Que cada una de las partes pagara sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad



ES COPIA FIEL

ORIGINAL

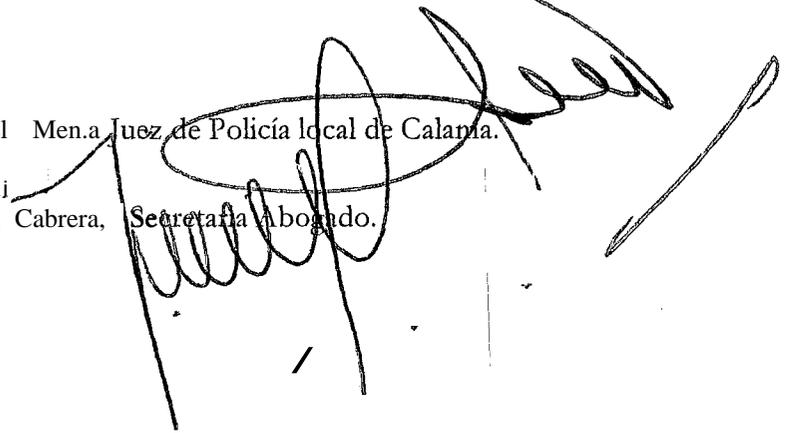
Juzgado de Policía Local
Calama

Instituto y sus

Rol N° 1.998

Dictada por Manuel Pimentel Men. a Juez de Policía local de Calama.

Autoriza Makarena Terrazas; Cabrera, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

sentencia auto 81



jhc1

Antofagasta, ~ veinte de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes, teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y artículos 186 siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA con costas** del recurso, la sentencia apelada de fecha tres de septiembre del año dos mil quince, escrita a fojas 45 siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Roll-14-2015

[Handwritten signature] ~jA/

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros Titulares Sra. Cristina Araya Pastene, Sr. Dinko Franulic Cetinic y Sra. Jasna Pavlich Núñez. Autoriza la Secretaria Titular Srta. Elena Pérez Castro.



COPIA FIEL A SP f1R16