

Antofagasta, a veinte de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia de alzada, con excepción de los considerandos tercero, cuarto y séptimo que se eliminan y, en su lugar, se tiene además presente:

PRIMERO: que se ha interpuesto recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva dictada en el Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta para que se corrija el agravio revocándose la sentencia en todas sus partes y se resuelva acoger la denuncia infraccional, cono también la demanda civil para condenar a la comercializadora Indumotora S.A. a pagar la suma de \$10.805.952 por concepto de daño emergente y la suma de \$2.000.000 por concepto de daño moral, o bien las sumas que se determine de justicia, además de la condena en costas. En subsidio, se solicita que se revoque parcialmente la sentencia en lo tocante a la ponderación en costas.

Funda su agravio en la omisión del análisis de toda la prueba rendida, hace referencia a la sana crítica y precisa la falta de razonamiento de la prueba documental respecto de las cuatro oportunidades en que la camioneta ingresó al taller presentando el mismo desperfecto, sin que se hayan analizado los peligros reales que presentó para el consumidor la conducción de la camioneta con las fallas indicadas. Tampoco, se sostiene por el recurrente, el sentenciador se detuvo a valorar la prueba, sólo efectuó una enumeración de los medios de prueba rendidos, lo que vulnera la exigencia que pesa sobre el jurisdicente al no analizar cada uno de las probanzas aportadas. Se estima que la infracción se encuentra acreditada y que el informe pericial no desdice que la camioneta no presentara los problemas denunciados y que las órdenes de ingreso al taller sólo

fueron consideradas para establecer que el comprador cumplió su obligación de garantía, sin indagarse el contenido de las mismas, el kilometraje y la reiteración de la falla del embrague, quedando el comprador imposibilitado de usar el vehículo para su fin natural, que se acredita además con los 698 kilómetros de promedio mensual de recorrido. En cuanto a las costas pide que se deje sin efecto porque no resultó totalmente vencida.

SEGUNDO: Que además el Servicio Nacional del Consumidor, considerado como parte en este proceso, en su apelación ha pedido la revocación de la sentencia en cuanto la empresa comercializadora Indumotora cometió la infracción a los artículos 20, 21 Y 23 de la Ley 19.496, por lo que solicita el máximo de las multas que la ley impone, con costas. Funda su acción en la circunstancia de haberse acreditado que el vehículo en cuatro oportunidades presentó fallas y que incluso al informe pericial el 7 de noviembre de 2012, aún no se encontraba recomendada para su uso. Coincide con la denunciante en cuanto la sentencia carece de análisis sobre la prueba rendida, especialmente la absolución de posiciones, donde Gonzalo Pérez Berenguer en su calidad de representante legal de Comercializadora Indumotora S.A., reconoce que desde un comienzo y con sólo cuatro meses de uso la camioneta presentó fallas de diversa índole, entre las que admite que la marcha de retroceso no funcionaba, había ruidos de contactos de metales en el interior de la caja de cambio y otras más, por lo que se estima los desperfectos relevantes del funcionamiento del móvil, junto con la prueba testimonial se entiende que se está frente a un producto defectuoso porque no sólo está impedido para servir el uso natural sino tampoco ofrece seguridad, pues tratándose de un vehículo cero kilómetro presentó fallas al cuarto mes y las que sistemáticamente continuaron apareciendo hasta su devolución.

TERCERO: Que reiteradamente se ha sostenido que la obligación de apreciar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, obliga al sentenciador a ponderar toda la prueba rendida y reflexionar dentro del marco de los criterios básicos del entendimiento humano, que está regulado por las máximas de experiencia, la lógica y los conocimientos némine discrepantes de la ciencia y técnica, de los cuales ningún Juez que deba dirimir un conflicto puede abstraerse. Análisis que comienza con la fijación de los hechos controvertidos a partir de las versiones de las partes y si en la denuncia y demanda civil se imputa una infracción a los artículos 3 letra e), 20, 21 Y 23 letra a) de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, fundada en hechos a partir de los cuales la empresa demandada no entregó una solución; mientras que en la contestación el demandado, reconoció los desperfectos, calificando lo referente al embrague como "buenas prácticas comerciales y políticas empresariales (porque) reparó en dos oportunidades casi el 70% o casi en su totalidad dicha pieza; lo anterior en virtud de que por garantía de todo vehículo el embrague y neumáticos son accesorios o piezas del móvil que no se insertan en la garantía, ya que son los elementos de desgastes cuyo deterioro depende exclusivamente del uso y manejo". También se señala que la camioneta registraba un kilometraje muy superior al de un automóvil y se insiste que el embrague es de fácil desgaste y deterioro, no obstante fue reparado gratuitamente en dos oportunidades, haciendo presente que no conocía la intención de cambiar o pedir devolución del producto -a pesar de que su contestación se efectuó el 7 de junio de 2012-, 10 que sólo supo mediante conversación telefónica con la asesora de la empresa y por lo mismo, estima haber dado cumplimiento a cabalidad con la Ley 19.496, más todavía si el informe pericial acompañado, demuestra que el vehículo se encuentra en perfectas condiciones y lo que le

impide en estos momentos circular está relacionado con el desgaste propio por el uso normal de la cosa, referida al desgaste de los frenos.

CUARTO: Que según la reseña y razonamiento efectuado, para dirimir la cuestión planteada, no hay controversia en cuanto a la prueba rendida por las partes, lo que por lo demás ha sido implícitamente reconocido cuando se acompañó un documento histórico sobre la atención del vehículo y se confesó por el representante de la empresa demandada, que a partir de los cuatro meses de adquirida la camioneta, ésta presentó problemas de diversa índole, dentro de los que se incluye, fallas en la marcha reversa que hacían imposible utilizarla, asimismo no debiera cuestionarse el hecho de que en septiembre del año 2011 incluso el desperfecto requirió de una grúa para transportar la camioneta. En este sentido el demandante califica los hechos en términos de que el producto adquirido mantuvo las deficiencias que lo hizo inapto para utilizarlo en forma normal a los fines que su naturaleza establece, mientras que la demandada precisó que además de ingresar la camioneta con un kilometraje superior, por buenas prácticas comerciales el vehículo fue reparado "casi al 70% en su totalidad" y que es un hecho de todos conocidos que el embrague es de fácil desgaste y deterioro "en caso que la conducta de manejo sea la inapropiada", no obstante fue reparada gratuitamente sin contar con la cobertura. Respecto de todo ello, en el alegato el abogado de la demandada enfatizó que se trataba de un producto chino y que el comprador debía saber que iba a presentar defectos superiores a aquellos productos de mejor calidad.

QUINTO: Que en lo referente a la garantía, las exclusiones aparecen en el libro respectivo y que se ha tenido por acompañado y no discutido por las partes, donde se

seftal aque "La garantía no cubre: N° 2 elementos sometidos a desgaste, tales como ". disco de embrague".

Este documento constituye plena prueba en la medida que ninguna de las partes lo ha desconocido y más aún lo han invocado como fundamento para responder a las obligaciones tanto de la empresa demandada como del consumidor, en cuanto por buenas prácticas comerciales se reparó por encima de una situación no cubierta por la garantía.

Ya se ha dicho por la demandada, que esto proviene de la buena voluntad, pero es necesario analizar los documentos para llegar a una conclusión que permita dirimir esta situación.

Por lo pronto en la hoja de servicio de fs. 60 con relación a las órdenes de trabajo acompaftadas junto con la denuncia y en los documentos de fs. 62 y siguiente, se señala que ya en la mantención de los 5.000 kilómetros, a los 6.205 km. se había reportado un desperfecto en la marcha atrás, sin que las partes nada dijeran sobre su reparación. Esto ocurrió el 14 de marzo del año 2011, es decir, cuando ya había transcurrido más de tres de los meses desde la compra. Luego, con la orden de trabajo 11308 de fecha 2 de septiembre del 2011, o sea, aproximadamente seis meses después y habiéndose usado el vehículo no más de 3000 km. porque los documentos refieren un kilometraje de 8.780, se reemplaza la prensa de embrague y el disco de embrague, lo que se explica ya que el vehículo incluso fue remolcado y efectivamente aparece cubriéndose la garantía por el reemplazo del disco de embrague. Pero debe destacarse que a menos de dos meses de esta reparación y a unos 1.000 kilómetros recorridos más, según la orden de trabajo 1264 el 23 de noviembre de 2011, por garantía se efectúa el recambio de la bomba de embrague y el cilindro esclavo, por lo tanto, estos hechos destruyen

toda la afirmación de la demandada en cuanto al exceso de uso, ya que demuestra que los desperfectos se produjeron por otras razones, más si en los primeros 6.000 kilómetros no ocurrió una falla de esta índole.

No obstante lo anterior, debe considerarse especialmente que de acuerdo al referido libro de garantía, se señala en su página central que "la garantía caduca o termina N° 1 a los dos años de su fecha de emisión o cuando el vehículo cumple los 50.000 kilómetros de recorrido (lo que primero ocurra)". Ello es demostrativo inequívocamente que la propia empresa demandada estima que 25.000 kilómetros representa una cantidad normal de consumo por año y le permite cubrir la garantía, de manera que no es posible concluir un uso excesivo, máxime si el problema se anunció exactamente a los 6.205 kilómetros, la segunda corrección se efectuó a los 8.780, percatándose dos meses después que se mantenía el defecto que produjo el recambio de la bomba de embrague y el cilindro esclavo a los 9.914 kilómetros, de lo que puede deducirse que el desperfecto principal reclamado se mantuvo en el tiempo desde el 14 de marzo del 2011 hasta el 23 de noviembre del mismo año, en una cantidad no superior a 3.710 kilómetros, lo que representa un uso normal del vehículo.

SEXTO: Que la empresa demandada sostuvo en junio del año 2012 que no conocía la intención del consumidor en orden a cambiar el producto o pedir la devolución de lo pagado, "sino sólo cuando mediante conversación telefónica con una asesora de la empresa manifestó su intención de accionar en los tribunales", respecto de lo cual debe dejarse asentado que ha sido el propio Servicio Nacional del Consumidor mediante el uso de correo electrónico, según documento acompañado a fs. 13 y documentos acompañados en la solicitud en donde el referido servicio se hizo parte en el

presente proceso, que el 13 de marzo de 2012 se comunicó a Comercializadora Indumotora One para que se le entregara una solución definitiva porque se acogía al derecho del cambio del producto o en su defecto la anulación de la venta y posterior devolución del dinero, como expresamente se indica en el correo electrónico, de lo que no se obtuvo respuesta por la denunciada quien debió a lo menos comunicarse con el servicio para iniciar una mediación, si ella interpretaba las circunstancias de una forma diferente.

Como si ello fuere poco, la demanda fue notificada el 28 de mayo de 2012 y por lo tanto transcurrió el tiempo suficiente para discutir o hacer efectivo el cambio del producto o la devolución del mismo, pudiendo concluirse que la demandada no ha podido desconocer el 11 de junio de 2012 la intención del consumidor en orden a cambiar el producto o pedir la devolución porque ha quedado clara la solicitud y los desperfectos, haciéndose procedente la infracción establecida.

En efecto, el artículo 20 letra e) de la Ley 19.496 expresa que sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados, el consumidor puede optar entre la reparación gratuita del bien o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Derecho que subsiste para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la fue objeto del Servicio Técnico. En este caso además de la prueba ya analizada e indicada de acuerdo a las órdenes de trabajo, son los propios testigos de la empresa demandada Marcela Edith Pereira Guerra a fs. 102 e Iván Jaime Corrales Araya a fs. 104 los que reafirman estos desperfectos, reconociendo la

primera haber recibido el vehículo unas cuatro veces y que recuerda que le habló del embrague o de las marchas, explayándose además que se trata de un vehículo de procedencia china, hecho a mano, por lo que generalmente provocan ruidos y tienen detalles de ajuste, incluso seftala expresamente "el cliente sabía que el vehículo era chino y la labor nuestra en servicios es volver a explicar en qué consistía comprar un vehículo chino y desconozco si el personal de ventas se lo informó porque es otra área". Por último, indica esta misma testigo que no es normal que un vehículo presente tantas fallas. Sobre el exceso de kilometraje nada dice porque no sabe cuánto llevaba de recorrido. Sin perjuicio de ello, el otro testigo, Corrales, reconoce el cambio del conjunto embrague y dos recambio, bomba de embrague y cilindro esclavo en trabajos diferentes, como también que no es normal que un vehículo presente tantas fallas.

SEPTIMO: Que según el análisis precedente, cabe concluir que los defectos esenciales que presentó el vehículo que en un primer momento presentaba dificultades para usar la marcha atrás pero que luego no podía funcionar normalmente por fallas del embrague, cuyos repuestos se fueron cambiando paulatinamente hasta llegar al recambio de la bomba de embrague y cilindro esclavo con a lo menos cuatro reparaciones en menos de tres meses de uso entre los 8.780 kilómetros y 13.252, no cabe duda que se dan los presupuestos del artículo 20 ya reseftadoy por lo mismo surgió el legítimo derecho del consumidor a pedir el cambio del producto o su sustitución, o por último la devolución del precio, situación que en nada puede verse alterada con el informe pericial, que hoy reconoce que el vehículo se encuentra en perfectas condiciones porque ya se han dado los presupuestos para ejercer el derecho referido y venció la posibilidad de la

empresa demandada de entregar un producto acorde con el uso normal, desde que un vehículo con menos de 20.000 kilómetros no debería presentar los defectos ya aludidos, ni menos, después de la reparación continuar con las mismas fallas. Debe destacarse que en un primer momento, en septiembre del año 2011, el cambio se refirió a la prensa embrague y disco embrague, mientras que en noviembre existió un recambio pero se refiere a la bomba de embrague y cilindro esclavo, lo que demuestra que la falla era mayor y que no permitía un traslado normal que justifique el uso natural de la cosa.

OCTAVO: Que sin perjuicio de lo anterior, el desgaste natural de cosa no ha podido ser justificación, corno tampoco el mal uso porque para ello se requería un informe pericial que así lo establezca, dado que lo normal es que este tipo de elementos tengan una duración superior a los 50.000 kilómetros y por lo demás corno ya se dijo que constituye el razonamiento más fuerte, la garantía no cubre únicamente el desgaste del disco de embrague y no los demás elementos, que están vinculados al funcionamiento del mismo y que aparecen justificando el desperfecto del vehículo, es decir, que los desperfectos desbordaron lo que podría considerarse un mero gasto por el uso.

NOVENO: Que para dilucidar toda duda, no es posible considerar específicamente las respuestas del testigo Corrales en cuanto niega que la camioneta fuera llevada por una grúa, porque según el desarrollo de las declaraciones de ambas personas, ellos reciben una orden de trabajo y es la Srta. Pereira la que, según ella, recepcionó el vehículo, por lo tanto mal podía saber, en este punto específico el testigo, si el vehículo fue ingresado al taller por una grúa, hecho absolutamente creíble si se considera que se ha acompañado a fs. 66 y siguiente la utilización de una orden de traslado por un servicio de grúa, justamente el mismo 2 de

septiembre de 2011 que señala la orden de trabajo, todo lo cual se ve corroborado con la declaración de Constanza Carolina Cea Escalante a fs. 98 que refiere una pana de la camioneta en la misma época, como también Pool John Álvarez Araya a fs. 96 que indica en esa fecha que la camioneta quedó botada en la calle y hubo que remolcarla con una grúa.

DECIMO: Que los demás desperfectos aparecen intrascendentes frente a la forma como ha venido razonándose por lo que establecida la infracción en cuanto se vendió un vehículo que tuvo, a lo menos, tres desperfectos que lo imposibilitaron para servir con el uso normal de la cosa, haciendo caso omiso a la presentación del Servicio Nacional del Consumidor y posteriormente a la solicitud de cambio del producto o devolución del valor pagado, como consecuencia de la venta de un vehículo aparece evidente la negligencia de la empresa demandada que ha causado un menoscabo al consumidor por deficiencia en la calidad del producto vendido, de manera que conforme a los artículos 23 y 24 de la Ley 19.496, deberá aplicarse una multa de veinticinco (25) Unidades Tributarias Mensuales, considerándose para ello el incumplimiento grave del deber de profesionalidad del proveedor que no puede eximirse de la calidad y eficiencia normal de un producto invocando el origen del mismo, pues cualquiera sea éste, debe responder al uso normal en cuanto a su eficiencia y garantizar la utilización en términos medios sin que por el desgaste oculte el mal funcionamiento de piezas o parte del producto, considerándose además la gravedad del daño causado y el riesgo que ha quedado expuesta la víctima y la comunidad frente a un desperfecto que muy probablemente pudo haber causado un accidente.

Nota aparte y mención especial exige la argumentación del abogado de la demandada en la audiencia, en cuanto el actor debía tener conocimiento que adquiriría un

producto "Chino". de menor calidad dado el bajo precio y que eran predecibles las fallas y la mayor incidencia a la concurrencia del taller mecánico, lo que representa un equívoco dentro del sistema del mercado como fenómeno que regula el uso y consumo de bienes y servicios, porque éstos en su esencia deben responder al uso natural y satisfacer normalmente los requerimientos para los cuales se adquiere el producto; que en lo referente a un vehículo exige a lo menos un año de uso sin desperfecto en términos que no le permita trasladarse, plazo que por lo demás lo reconoce el propio legislador y que debe vincularse a un recorrido mínimo en kilometraje, no es posible justificar la menor calidad en números de fallas o menor incidencia en la concurrencia a un taller para su reparación, ello representa una negligencia en la venta del producto que el legislador acepta sólo en una primera oportunidad, lo que representa la normalidad que debe exigirse para este tipo de productos. Obviamente el menor valor debe estar relacionado con la disminución de las prestaciones, comodidades y aspectos extraordinarios de seguridad, pero nunca con el uso normal de la cosa para lo cual ha sido adquirida.

UNDECIMO: Que habiéndose establecido la sanción, corresponde acceder a la demanda civil de indemnización de perjuicios, en virtud de la ley mencionada, debiendo ordenarse el pago de la suma de \$6.794.900 que corresponde al valor de la camioneta, más intereses para operaciones de dinero no reajutable y sin reajustes porque ello está incluido en la cifra fijada para el tipo de interés señalado.

DUODECIMO: Que la suma indicada no se extenderá al valor del crédito porque ello constituye una contingencia independiente del producto adquirido y que no estaba supeditada como contrato accesorio y por lo tanto su

terminación o alteración debe provenir de causas directas e independientes a la compraventa efectuada.

DECIMOTERCERO: Que obviamente los hechos acreditados en cuanto la serie de desperfectos que se produjeron entre el 14 de marzo de 2011 y el 24 de noviembre del mismo año, constituyen molestias que afectan a la salud síquica y generan aflicciones que representa el daño moral y por lo tanto debe accederse a la indemnización de este perjuicio que siendo de difícil evaluación, tomando en consideración que durante a lo menos seis meses, el consumidor no pudo ocupar el vehículo en forma normal, la suma de \$1.000.000 se aviene y es prudencial para indemnizar este tipo de daños.

DECIMOCUARTO: Que teniendo presente las pretensiones del actor, la denunciada y demandada civil ha resultado totalmente vencida y en la forma que litigó se estima que no actuó con motivos plausibles, máxime si desconoció la intención del demandante de cambiar, sustituir o pedir la devolución de la cantidad pagada, que incluso quedó plasmada en la propia notificación de la demanda y tuvo la posibilidad de admitir su error y en el llamado a conciliación efectuado en el comparendo de fs. 90 pudo perfectamente ofrecer lo que legalmente correspondía.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en las Leyes 18.287 y 19.496, **SE REVOKA**, con costas del recurso, la sentencia de fecha once de octubre del año dos mil doce, escrita a fojas 118 y siguientes, en cuanto rechazó la denuncia infraccional, la demanda civil y condenó al pago de las costas a la parte demandante y, en su lugar, se declara que **se acoge** la denuncia infraccional y se establece que Comercializadora Indumotora S.A. o Comercializadora Indumotora One, en noviembre del año 2011

cometió la infracción contemplada en el artículo 23 de la Ley 19.496, por la que deberá pagar una multa de **veinticinco (25) Unidades Tributarias Mensuales**; y se accede a la demanda civil interpuesta por Félix Antonio Álvarez Ramírez en contra de la Comercializadora ya señalada, quien deberá pagar a título de indemnización y devolución del producto adquirido la suma de **\$6.794.700 (Seis millones setecientos noventa y cuatro mil setecientos pesos)**, más intereses corrientes fijados para operaciones no reajustables, a contar de la fecha de adquisición, 30 de noviembre de 2010 y hasta el pago efectivo. Se condena además, a la Comercializadora Indumotora S.A. o Comercializadora Indumotora One, al pago de las **costas de la causa**. Además el actor deberá realizar las actuaciones que corresponda para la devolución formal de la camioneta marca ZX, **PPU CWDR.99-3**.

Regístrese y devuélvanse.

Rol 251-2012.

Redactó el Ministro Titular Sr. Osear Clavería Guzmán.

Pronunciada por la Primera Sala integrada por los Ministros Sr. Enrique Álvarez Giralt, Sr. Osear Clavería Guzmán y Sr. Dinko Franulic Cetinic. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. Cristian Pérez Ibacache.