

**HUECHURABA**, a catorce días del mes de marzo del año dos mil catorce.

**ROL N° 284.794-G**

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por doña **JOHANNA SCOTTI BECERRA**, abogada, Directora Regional Metropolitana, interpuso denuncia infraccional en contra de la empresa **GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A.**, Rut N° 96.883.950-0, representada por doña **YENNI GOÑI**, ambas con domicilio en Vicuña Mackenna N° 1796, comuna de Ñuñoa, Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 20 letra c), 21 y 23 de la ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y fundamenta su acción en el reclamo que efectuó el consumidor afectado don **JULIO CESAR TAPIA HERNANDEZ**, cédula de identidad N° 13.281.884-3, en circunstancias que, con fecha 2 de octubre de 2010, compró a la denunciada el vehículo marca Chevrolet, modelo Captiva LS 2.4L AB, color gris oscuro, año 2011, en la sucursal Grunfeld de Movicenter, ubicada en Avenida Américo Vespucio N° 1155, local 500, de esta comuna, el cual tenía una garantía de 24 meses o 50.000 km, lo que ocurriera primero, contado desde la fecha de la compra, por la suma de \$ 11.710.000.- El vehículo comenzó a presentar problemas, primero no encendían los focos neblineros, llevando el vehículo a Grunfeld Movicenter, el 03 de noviembre de 2010. El servicio técnico informó que el problema se generaba por un corte eléctrico interno en el telecomando de luces y el repuesto debía ser solicitado a General Motors. Se retiró el vehículo en espera de la llegada del repuesto según Orden de Trabajo N° 203403 y luego con la instalación según Orden de Trabajo N° 204505.

Posteriormente, en febrero de 2011, ingresa el vehículo al servicio técnico con el fin de realizar la revisión de los 10.000 km, mencionando que el aire acondicionado presentaba problemas. Una vez revisado, descubren que el compresor de aire acondicionado estaba con filtración, como también que el flexible del escape producía ruido debajo del motor, se solicitó nuevamente los repuestos a General Motors Orden de Trabajo N° 211986. Estos llegaron el 10 de mayo de 2011, al instalarlos se aprovechó la oportunidad para realizar la revisión de los 15.000 km, la cual detectó un nuevo problema consistente en que la luz de testigo del tablero permanecía encendida producto de una falla en el sensor de oxígeno PO132 (Orden de Trabajo N° 220646 y 220647).

Luego de dos semanas de haber retirado el vehículo del servicio técnico, comenzó a presentar problemas en la caja de cambio. Dejó nuevamente el vehículo en el servicio técnico el 09 de junio de 2011, se lo repararon y se lo entregaron ese mismo día. Sin embargo, como el problema persistió, ingresó nuevamente el vehículo al servicio técnico

el 10 de junio de 2011, esta vez le cambiaron el aceite a la caja de cambios y se lo entregaron con la Orden de Trabajo N° 223879.

Por todos los inconvenientes sufridos el consumidor afectado don **JULIO CESAR TAPIA HERNANDEZ**, solicitó el cambio de vehículo por otro nuevo, solución que la empresa denunciada negó señalando que habían cumplido con su obligación reparando las fallas que presentó el vehículo.

Asimismo, argumenta el **SERNAC** a continuación, que la ley 19.496 se construye sobre un pilar esencial, esto es, que toda empresa grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo dentro de un marco de profesionalidad, es decir, toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada, y que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores.

En consideración a que los hechos expuestos, que constituyen una clara infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículos 20 letra c), 21, 23, y toda vez que las gestiones de mediación realizadas, en virtud del artículo 58 letra f) de la citada ley no arrojaron resultados positivos, se ponen los antecedentes del caso para resolución del tribunal.

Por tanto, en mérito de lo reseñado, normas legales citadas y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, se solicita que se acoja la querrela infraccional en todas sus partes, condenándose a la denunciada, al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la denuncia, solicita a US se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

Acompaña en parte de prueba, bajo el apercibimiento legal, los siguientes documentos:

1. Formulario Unico de Atención de Público N° 5447479, de fecha 01.07.2011 y copia del traslado enviado a la denunciada.
2. Copia simple de correo electrónico enviado por don **JULIO CESAR TAPIA HERNANDEZ** a General Motors Chile Ltda., explicando los desperfectos del vehículo y su intención de llegar a una solución, con fecha 15 de junio de 2011.
3. Copia simple de la garantía de vehículos nuevos otorgada por General Motors Chile Ltda., en donde se señala que ésta cubre un período de 24 meses o 50.000 km recorridos, lo que ocurra primero, contados desde la fecha de la compra.

4. Copia simple de Orden de Trabajo N° 203403, 204505, 211986, 220647, 220646, 223879 y 225440, en donde constan las innumerables ocasiones en que el vehículo ingresó al servicio técnico para ser reparado.
5. Copia de la factura N° 0219333, de fecha 4 de octubre de 2010, en donde consta la compra del vehículo por un monto de \$ 11.710.000.-
6. Copia de los correos electrónicos enviados por don **JULIO CESAR TAPIA HERNANDEZ**, y la respuesta de don Gregorio Uribe, supervisor de asistencia al cliente, entre el miércoles 22 de junio y el viernes 1 de julio de 2011.

**SEGUNDO:** Que, a fojas 28 y 29, don **JULIO CESAR TAPIA HERNANDEZ**, se hace parte en los actos por infracción a la ley 19.496, caratulada “**SERNAC con GRUNFELD**”, por los antecedentes expuestos en la denuncia respectiva, y además señala que al momento de efectuar la denuncia ante el SERNAC, la camioneta presentaba problemas en la caja de cambios, la cual fue cambiada por Grunfeld, y a la fecha de esta presentación la camioneta presenta problemas de motor, señalando que no utilizará la camioneta hasta la finalización de este proceso judicial.

Además, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en la denuncia y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente, cuyo domicilio también se indicó, en virtud de los antecedentes de hecho y derecho expuestos en la denuncia que dio origen a la presente causa y que en virtud del principio de economía procesal da por reproducidos.

Sin perjuicio de lo cual, manifiesta que los hechos referidos le causaron los siguientes perjuicios: **daño emergente**, por la suma de \$ 11.710.000.- correspondientes al valor del vehículo, que no ha podido utilizar por encontrarse constantemente en servicio técnico debido a las reiteradas fallas presentadas. Por **daño moral**, demanda la suma de \$ 38.290.000.-, correspondiente a la pérdida de tiempo invertida en la solución del problema, gastos de movilización, el hecho de sentirse engañado y defraudado por cuanto efectuó las mantenciones respectivas y pago de las cuotas del crédito con GMAC.

Se funda la presentación en lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la ley 19.496, solicitando que se tenga por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación en todas sus partes, y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$ 50.000.000.-, o la suma que SS estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

Acompaña en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda:

1. Carta enviada por el **SERNAC**.

**TERCERO:** Que a fojas 33, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por su apoderada doña **MARCIA DANIELA TORRES VASQUEZ**, la parte demandante don **JULIO CESAR TAPIA HERNANDEZ**, en rebeldía de la parte denunciada y demandada **GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A.**

El tribunal llama a las partes a avenimiento, el que no se produce dada la rebeldía de la parte denunciada y demandada.

La parte denunciante **SERNAC** ratificó la denuncia interpuesta a fojas 1 y siguientes, solicitando a **SS.**, que se condene a la denunciada al máximo de las multas impuestas por infracción a la ley 19.496, por infringir los artículos 20, 21 y 23 del mencionado cuerpo legal, con costas.

La parte demandante ratificó la demanda civil interpuesta, en todas sus partes, solicitando a **SS.**, que acceda a los valores pretendidos por concepto de indemnización de perjuicios, todo ello con costas.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL:**

La parte denunciante ratificó y reiteró los documentos acompañados en autos, que rolan de fs. 8 a 26, con citación y acompañó además los siguientes documentos, con citación:

1. Sentencia causa Rol N° 398-09, de fecha 17.08.2009, dictada por el JPL de Curicó, confirmada por la Corte de Apelaciones de Talca.
2. Sentencia causa Rol N° 1884-2006, de fecha 26.04.2007, dictada por el tercer JPL de Santiago.
3. Sentencia causa Rol N° 80316, de fecha 07.07.2008, dictada por el JPL de Huechuraba.

Además, hace presente a **SS.**, que todas estas sentencias versan sobre hechos similares a la materia tratada en estos autos.

La parte demandante ratificó la prueba documental acompañada por el **SERNAC** de fs. 8 a 26 de autos.

**PRUEBA TESTIMONIAL:** No se rinde.

**PETICIONES:** No se formulan.

**CUARTO:** Que de las probanzas que figuran en el proceso se ha podido establecer que el consumidor don **JULIO CESAR TAPIA HERNANDEZ**, compró en **GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A.**, el vehículo station wagon, marca Chevrolet modelo Captiva LS 2.4L, color gris oscuro met, año 2011, por la suma de \$ 11.710.000.-, según consta en fotocopia de factura N° 0219333, acompañada a fs. 23 de autos. El vehículo presentó fallas de funcionamiento al poco tiempo de adquirido, siendo llevado al servicio técnico de la denunciada en seis oportunidades, ello según lo acreditan las órdenes de trabajo N° 203403, N° 204505, N°211986, N°220647, N° 220646 y N° 223879, que rolan de fs. 16 a 22 de autos, constituyendo el último desperfecto presentado, un problema en la caja de cambios, por lo cual el vehículo ingresó nuevamente a taller con fecha 28 de junio de 2011.

En consecuencia, este sentenciador conforme los hechos que se encuentran acreditados y analizados conforme a las reglas de la sana crítica, entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, que **GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A.** cometió infracción a los artículos 20 letra c) y 23 de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por otra parte, conforme la infracción cometida por **GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A.**, resulta plenamente aplicable lo dispuesto en el artículo 20 letra e) de la misma ley, la que señala: "*cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente*".

**QUINTO:** Que, en cuanto a lo alegado por el actor en la demanda civil de indemnización de perjuicios, en relación al daño emergente, el tribunal hará lugar a lo pedido, regulando prudencialmente su cuantía, por cuanto concluye este sentenciador que el actor acreditó la compra del bien defectuoso, el cual, según se expuso comenzó a presentar problemas al poco tiempo de la adquisición, no obteniendo ninguna solución satisfactoria de parte de la demandada, y debiendo recurrir a esta instancia judicial a objeto de obtener una reparación por el daño causado.

Por otra parte, no existen en el proceso documentos fehacientes que permitan a este sentenciador tener por acreditado el daño moral y los demás gastos señalados en la demanda civil, por lo cual, los perjuicios causados al demandante se regulan



prudencialmente en la suma de \$ **11.710.000.-**, monto al que asciende la compra del vehículo defectuoso.

**SEXTO:** Que una vez hecho efectivo el pago de la indemnización fijada, la parte demandante deberá hacer restitución al proveedor del producto que le fuera vendido, en todo caso a costa de éste, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pudiendo el Tribunal citar a las partes a una audiencia de conciliación al efecto de fijar plazo y lugar para la restitución si no se hubiere producido acuerdo previo, ordenándose de oficio en su oportunidad la cancelación de la inscripción del vehículo, requiriéndose para ello al Registro Civil correspondiente.

Por tanto, conforme las consideraciones expuestas y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

**RESUELVO:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

1. **HA LUGAR** a la denuncia deducida a fojas 1 y siguientes, y a fojas 28 y 29, condénese en rebeldía a **GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A.**, representada legalmente por doña **YENNI GOÑI**, al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

**EN LO CIVIL:**

1. **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **JULIO CESAR TAPIA HERNANDEZ**, a fojas 28 y 29, en contra de **GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A.**, representada legalmente por doña **YENNI GOÑI**, en cuanto se condena a la demandada a pagar al demandante lo siguiente:

1.- La suma de \$ **11.710.000.-** (once millones setecientos diez mil pesos), monto al que asciende la compra del bien averiado, contra entrega del vehículo, cuya venta se deja sin efecto; suma que deberá ser reajustada según la variación que experimente el IPC entre el mes de septiembre del año 2011 y el mes anterior al de la solución o pago efectivo de la deuda, más intereses corrientes para operaciones reajustables, debiendo quedar el vehículo en poder del demandante hasta el momento de hacerse efectivo el pago las indemnizaciones fijadas, conforme lo expuesto en el considerando quinto de esta sentencia.



JUZGADO POLICIAL LOCAL  
DE COCHABAMBA

2.- Las costas de la causa.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

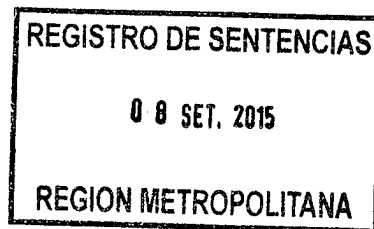
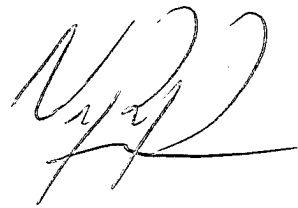
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

HUECHURABA, ocho de septiembre de dos mil quince.

A petición de la parte denunciante de Sernac, Certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada.

Notifíquese.

**CAUSA ROL N° 284.794-8**





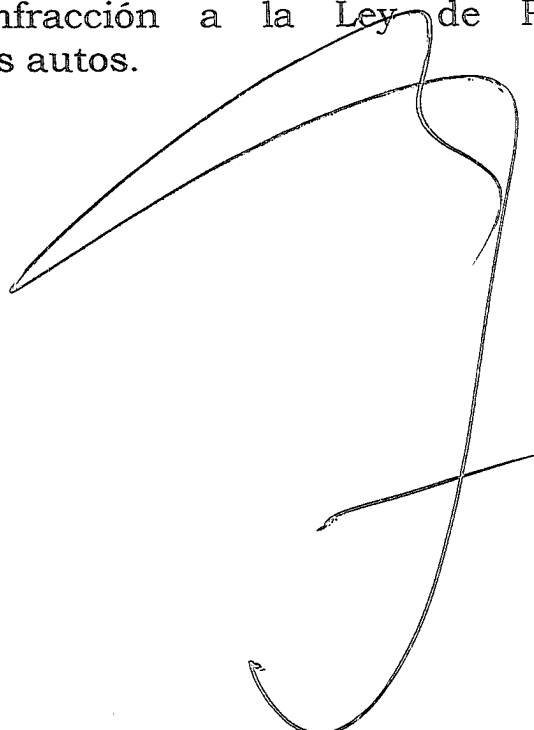
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

HUECHURABA, dieciséis de junio de dos mil dieciséis.

Atendiendo el mérito del proceso, despáchese orden de arresto en contra de doña YENNI GOÑI, en su calidad de representante de la denunciada y demandada de GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A., por no haber pagado la multa de DIEZ Unidades Tributarias Mensuales, que se le impuso por sentencia definitiva, por "Infracción a la Ley de Protección al Consumidor", en estos autos.

Notifíquese.

ROL 284.794-8



A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several sweeping loops and a horizontal crossbar.

HUECHURABA, 16.06.2016

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la resolución que precede a JOHANNA SCOTTI BECERRA – JULIO TAPIA HERNANDEZ – YENNI GOÑI.



A series of faint, light-colored handwritten marks or scribbles at the bottom of the page, possibly initials or a signature.