

Quinto

570
liste

REGISTRO OSENTENCIAS

24 NOV. 2016

Calama a doce de Febrero de dos mil dieciséis.

Vistos:

REGION DE ANTOFAGASTA

A fojas 11, rola querella y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por doña CARLA DENISSE ALMARZA RETAMAL, en contra del proveedor AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A, representada por don Felix Ureta Toro, ambos con domicilio en avenida granaderos N°3232, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho. Con fecha 01 de junio del 2015, compra en automotora Gildemeister S.A, el vehículo marca Hyundai, modelo Grand 1-10 BA, color blanco, 5 puertas, nuevo sin uso, el cual le fue entregado con fecha 12 de junio de 2015. A continuación señala que con fecha 13 de junio de 2015, es decir un día después de realizada la entrega comienza a presentar problemas, puntualmente con la dirección la cual se encontraba bloqueada lo que no permitía conducirlo o maniobrarlo advirtiéndole en su panel una alerta de desperfecto, razón por la cual decide llevarlo a la persona que se lo vendió, quien la deriva al servicio técnico para un chequeo, acto que se materializó el día lunes 15 de junio de 2015, enterándose por vía telefónica al día siguiente que el móvil adquirido venía con falla de fábrica en su sistema de dirección, circunstancia por la cual amparándose en la Ley 19.496, solicita el reemplazo del mismo por una nueva unidad, sin desperfectos, petición que fue rotundamente negada, aduciéndose que por política de la empresa, solo se entregaba el vehículo reparado con la garantía de que no iba a fallar nuevamente, situación que no fue aceptada por la querellante, pues la falla era demasiado grave, la que ponía en riesgo la vida de su grupo familiar, lo que se le expuso al señor Ureta Toro, quien le manifiesta que demandando no lograría nada, ante tal respuesta decide iniciar las gestiones administrativas de mediación ante SERNAC, no obteniendo respuesta satisfactoria, paralelamente realice consultas en un estudio jurídico quienes procedieron a enviar carta a la Automotora, explicándoles en la infracción que estaban cometiendo y las consecuencias de ello, trámite que no



ES COPIA DEL ORIGINAL



ES CORTA PEL A DO ORIGINAL

Manuel J. A.

vehículo fue revisado y corregido de acuerdo a las pautas que indica el fabricante; cotización de crédito automotriz del Banco Santander; Antecedentes del trámite realizado en el SERNAC con resultado negativo; copia del estudio jurídico y comprobante de envío certificado a la entidad demandada.

Que, a fojas 14 se cita a las partes a audiencia de contestación, avenimiento y prueba, la que tendrá lugar el día 01 de septiembre de 2015, a las 9:30 horas.

Que, a fojas 15 la parte querellante y demandante viene en ofrecer lista de testigos que depondrán en estos autos.

A fojas 23, 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 cuando la denunciante concurre a la sucursal de la denunciada haciendo presente la situación del bloqueo de la dirección y el año del vehículo, se le informa que esto último ocurrió por un error de la compañía que efectuó la inscripción del vehículo importado a su propio nombre por un tema interno, inscripción que fue realizada el día 30 de Agosto de 2014, por lo que el año asignado al vehículo corresponde al 2014 y no al 2015, pero el vehículo seguía siendo nuevo y sin uso y que además dicha situación estaba expresamente consignada en la factura de venta N°3221070 de fecha 2 de junio de 2015. Ahora bien don Claudia Pravos te, jefe del servicio técnico de la denunciada, solicita al estamento de ventas otorgar una solución integral a la problemática planteada por la usuaria por lo que se decide de inmediato y sin más trámite la reposición del vehículo con las mismas características del adquirido por la denunciante. Una vez recibido el vehículo se contactó a la denunciante y se le hizo entrega de un vehículo de la misma marca y modelo, siendo retirado el vehículo de las dependencias de la denunciada con fecha 10 de agosto de 2015



[Signature]
ES COMPAÑIA A SU ORIGINAL

Automotora y sus

según cuenta factura N°3248321 del 31 de julio de 2015 y guía de despacho N°72024 del 10 de agosto de 2015, firmadas ambas por la demandante en la fecha antes mencionada en referencia a la entrega de un vehículo Hyundai, modelo Grand 1-10 BA, color celeste; por esta razón se estima haber cumplido a cabalidad y sin necesidad de requerimiento judicial la obligación de garantía y por ende, no estar en ninguna situación de incumplimiento de la normativa. 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. Luego en un otrosí 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; primero viene en señalar la inexistencia de infracciones a la ley 19.496 que ameriten condena civil de daños y perjuicios, toda vez que se dio una solución integral y oportuna, requiriéndose un nuevo vehículo de la mismas características, el que le fue entregado con fecha 10 de agosto de 2015, por tanto no se podría condenar a la denunciada como autora de los incumplimientos a que se refiere el artículo 23 de la Ley 19.496, toda vez que no se ha causado ningún daño a la demandante, en subsidio de lo anterior y si este tribunal estima conceder alguna suma por concepto indemnizatorio a la demandante de autos, se solicita a US; disponer rebaja de su quantum, en atención a que el valor asignado por la demandante a sus daños constituye una forma cercana al enriquecimiento sin causa. Acompaña los siguientes documentos; factura electrónica N°322107Q; nota de crédito electrónica N°10901; factura electrónica N°3248321; guía de despacho electrónica N°72024.

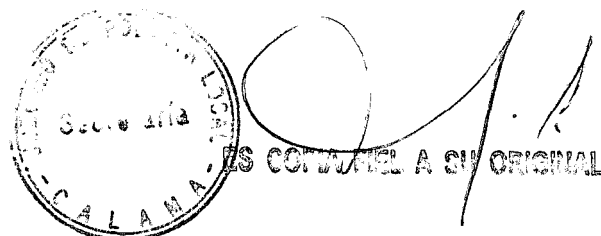
A fojas 35, tiene lugar audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil doña Carla Denisse Almarza Retamal y por la denunciada y demandada civil Automotores



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Acuerdo y auto

Gildemeister S.A, el abogado don Alejandro Vicencio Ramos. 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 10 inclusive. Luego rinde prueba documental la denunciada y demandada, la cual viene en ratificar los documentos acompañados en su contestación. Prueba testimonial de la denunciante y demandante; comparece don Carlos Andrés Vargas Corvalan, quien juramentado en forma legal expone; se formula pregunta de tacha; para que diga el testigo si tiene alguna relación de parentesco, o sentimental con la demandante Carla Almarza, a lo que el testigo responde que es su esposa, a continuación se formula otra pregunta de tacha; para que señale el testigo la fecha en que se celebró el matrimonio; el testigo responde; el 11 de septiembre de 2009; para que diga el testigo cual es el régimen patrimonial adoptado al momento de contraer matrimonio; el testigo responde bienes conyugales y se mantiene hasta el momento. La parte denunciada y demandada viene en formular tacha al testigo toda vez que ha reconocido ser cónyuge de la denunciante y en consecuencia esta afecto a la causal de inhabilidad contemplada en el número 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, siendo su declaración inadmisibile; traslado; la parte denunciante viene en evacuar traslado manifestando que el testigo ha estado presente en todas las situaciones puntuales en la que ha tenido que enfrentarse a Gildemeister; tribunal resuelve; ha lugar a la tacha. A continuación rinde prueba testimonial la denunciada y demandada civil; comparece don Claudio Provoste Zelaya, quien juramentado en forma legal expone; Es un auto Grand 1-10 que llega al servicio por una falla en el sistema de dirección asistida que se llama EPS, elemento cubierto por la garantía del vehículo, ahora los documentos presentan una inconsistencia en las fechas limitando al vin del chasis del auto, a un año distinto de la fecha de comercialización, lo cual no cumple con las expectativas



Carla Almarza Retamal

del cliente y se debió solicitar una unidad de las mismas características, se realiza el cambio y se entrega unidad nueva. Preguntas; para que diga el testigo si la denunciante retiro el nuevo vehículo de reemplazo y dejo el vehículo anterior en poder de automotores Gildemeister y si se recuerda la fecha aproximada; el testigo responde; efectivamente el auto anterior esta en Gildemeister y el nuevo en poder del cliente; para que diga el testigo si el documento que se le exhibe corresponde al vehículo de reposición que le fuera entregado a la denunciante; el testigo responde; corresponde a la entrega del vehículo nuevo; para que diga el testigo si dicho documento cuenta con firma de la denunciante doña Carla Almarza; el testigo responde; en la parte del pie del documento, sale rot y firma de la señora Carla; contrainterrogaciones; para que diga el testigo según sus dichos cuanto tiempo después de haber dejado el vehículo en el servicio técnico la denunciante le fue informado y cuál fue la causa de la falla; el testigo responde; el proceso de ingreso para la observación y evaluación y la entrega final del auto reparado no supera las dos semanas; para que diga el testigo si la denunciante solicito informe del servicio técnico, respecto a la falla del vehículo; el testigo responde; efectivamente la demandante solicita informe de falla, pero no es política de la compañía entregar informe. Diligencias; la parte denunciada viene en solicitar se practique absolución de posiciones respecto de la denunciante Carla Almarza Retamal; la parte denunciada solicita se oficie al registro Civil a fin de que informe al tribunal los vehículos que se encuentren inscritos a nombre de doña Carla Almarza Retamal; tribunal no da lugar a la diligencia número dos. Se pone fin a la audiencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra de AUTOMOTORA GILDEMEISTER S.A., por cuanto con fecha 01 de junio del 2015, compra en automotora Gildemeister S.A, el vehículo marca Hyundai, modelo Grand 1-10 BA, color blanco, 5 puertas, nuevo sin uso, el cual



[Signature]
ES COPIA DEL A SU ORIGINAL

Antecedente y sin

le fue entregado con fecha 12 de junio de 2015. A continuación señala que con fecha 13 de junio de 2015, es decir un día después de realizada la entrega corrueza a presentar problemas, puntualmente con la dirección la cual se encontraba bloqueada lo que no permitía conducirlo o maniobrarlo advirtiéndolo en su panel una alerta de desperfecto, razón por la cual decide llevarlo a la persona que se lo vendió, quien la deriva al servicio técnico para un chequeo, acto que se materializó el día lunes 15 de junio de 2015, enterándome por vía telefónica al día siguiente que el móvil adquirido venía con falla de fábrica en su sistema de dirección, circunstancia por la cual amparándose en la Ley 19.496, solicita el reemplazo del mismo por una nueva unidad, sin desperfectos, petición que fue rotundamente negada, aduciéndose que por política de la empresa, solo se entregaba el vehículo reparado con la garantía de que no iba a fallar nuevamente, situación que no fue aceptada por la querellante, pues la falla era demasiado grave, la que ponía en riesgo la vida de su grupo familiar; finalmente señala que con fecha 27 de julio de 2015, se acerca a la Automotora a objeto de insistir por el cambio de vehículo, enterándose que este, supuestamente nuevo y sin uso 2015, no es de dicho año, sino del 2014, claramente junto con incurrirse con una infracción a la Ley del consumidor, se ha incurrido aparentemente en un delito de "estafa" al tenor de lo prescrito en el artículo 467 y siguientes del Código Penal; lo anterior hace suponer fundadamente que el vehículo ya estaba fallado y había sido devuelto, poniéndose nuevamente en venta.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 a 10 inclusive, en la cual constan Copia orden de venta de fecha 22 de mayo de 2015, emitida por Automotores Gildemeister; copia Guía despacho N° 2618674 de fecha 12 de junio de 2015, emitida por la entidad antes indicada; orden de servicio (ingreso al taller móvil) de fecha 15 de junio de 2015, emitida por la querella y demandada; correo electrónico emitido por una ejecutiva y dependiente de la entidad demandada en donde refiere expresamente que el



[Handwritten signature]
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

vehículo fue revisado y corregido de acuerdo a las pautas que indica el fabricante; cotización de crédito automotriz del Banco Santander; Antecedentes del trámite realizado en el SERNAC con resultado negativo; copia de carta de estudio jurídico y comprobante de envío certificado a la entidad demandada.

TERCERO: Que, la parte denunciada viene en contestar denuncia de autos, solicitando su integro 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, esto en relación a que cuando la denunciante concurre a la sucursal de la denunciada haciendo presente la situación del bloqueo de la dirección y el año del vehículo, se le informa que esto último ocurrió por un error de la compañía que efectuó la inscripción del vehículo importado a su propio nombre por un tema interno, inscripción que fue realizada el día 30 de Agosto de 2014, por lo que el año asignado al vehículo corresponde al 2014 y no al 2015, pero el vehículo seguía siendo nuevo y sin uso y que además dicha situación estaba expresamente consignada en la factura de venta N°3221070 de fecha 2 de junio de 2015. Ahora bien don Claudio Provoste, jefe del servicio técnico de la denunciada, solicita al estamento de ventas otorgar una solución integral a la problemática planteada por la usuaria por lo que se decide de inmediato y sin más trámite la reposición del vehículo con las mismas características del adquirido por la denunciante. Una vez recibido el vehículo se contactó a la denunciante y se le hizo entrega de un vehículo de la misma marca y modelo, siendo retirado el vehículo de las dependencias de la denunciada con fecha 10 de agosto de 2015 según cuenta factura N°3248321 del 31 de julio de 2015 y guía de despacho N°72024 del 10 de agosto de 2015, firmadas ambas por la demandante en la fecha antes mencionada en referencia a la entrega de un vehículo Hyundai, modelo Grand 1-10 BA, color celeste; por esta razón se estima haber cumplido a cabalidad y sin necesidad de requerimiento judicial la



[Handwritten signature]
ES CERTIFICADO A SU ORIGINAL

Automotora J. V. S. S.

obligación de garantía y por ende, no estar en ninguna situación de incumplimiento de la normativa.

CUARTO: Que, para acreditar los hechos contenidos en la contestación de querrela infraccional rola documental de fojas 19 a 22 inclusive donde constan; factura electrónica N°3221070; nota de crédito electrónica N°10901; factura electrónica N°3248321; guía de despacho electrónica N°72024.

QUINTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, 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 Carla Almarza Retamal, un vehículo nuevo sin uso marca Hyundai, modelo Grand 1-10 BA, color blanco de 5 puertas por un monto de \$6.078.201, según se desprende de documental rolante a fojas 19; que el vehículo a los pocos días de haber sido entregado, presento fallas en el sistema de dirección, razón por la cual es trasladado al servicio técnico de la denunciada con el objeto de hacer efectiva la reparación gratuita del mismo, según se desprende de la documental de fojas 3; que las fallas presentadas por el móvil dicen relación, más bien con un desperfecto de fábrica, procediéndose a la reposición del vehículo, por otro de las mismas características del adquirido por la denunciante. Que, no se vislumbra que el proveedor Automotora Gildemaister S.A, haya incurrido en infracción a sus obligaciones, por cuanto esta última cumplió en tiempo y oportunidad, respondiendo de forma satisfactoria ante el requerimiento planteado por la querellante; en otras palabras, la actuación de la querellada no fue negligente, toda vez que ingresado el reclamo de la señora Almarza, la denunciada se comprometió a cambiar el vehículo, materializándose la entrega con fecha 10 de agosto de 2015, según se desprende de documental rolante a fojas 19 y 21 inclusive. Que en lo referente al año de inscripción del vehículo adquirido por la denunciante, no se considera que haya existido engaño por parte



ES COPIA A SU ORIGINAL

de la denunciada, toda vez que la situación estaba expresamente consignada en la factura de venta N°3221070 de fecha 2 de junio de 2015, rolante a fojas 22, por tanto la actora estaba en conocimiento de tal situación al adquirir el vehículo. Que el derecho a ser indemnizado que contempla la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496 corresponde centrarlo exclusivamente en el derecho a ser resarcido por los perjuicios sufridos a consecuencia del incumplimiento del proveedor, el cual debe estar relacionado con las obligaciones de todo proveedor que contemplan los artículos 12 a 14 de la citada ley, estableciendo expresamente dicho cuerpo legal un párrafo relativo a la responsabilidad por incumplimiento y cada una de las situaciones que sobre este aspecto puede reclamar el consumidor; sin que en la descripción de las diversas situaciones, se puedan encuadrar los hechos en que se funda la querella, en efecto, los perjuicios que se reclaman para ser aceptados deben provenir de un acto negligente en la prestación del servicio contratado, lo que no consta en estos autos toda vez que la prueba aportada por el querellante se hace insuficiente para poder determinar lo contrario, por tanto no se vislumbra que el proveedor denunciado, haya incurrido en infracción a sus obligaciones, por cuanto este último solo se limitó a dar cumplimiento al reclamo presentado, procediendo al cambio del respectivo producto, por tanto no existiría una vulneración a la ley que protege los derechos de los consumidores.

SEXTO: Que, no habiéndose constatado la infracción y no se ha establecido la existencia de negligencia por parte de Automotora Gildemeister S.A., se desecha la denuncia infraccional; Por esta razón no se condenará a la querellada de autos y se le absolverá en definitiva.

En cuanto a lo civil:

SEPTIMO: Que, se ha presentado demanda civil por doña Carla Almarza Retamal, en contra de Automotora Gidemeister S.A., solicitando el pago de las siguientes sumas por concepto indemnizatorio: las sumas ~ \$4.236.447,(

~t:~ot.fri), ~ /
 ~-
 ~-
 El. AS ÓRÍÉNAL
 ~C'
 ~!i L ~,;://

Sesenta

correspondiente al valor del vehículo, más la suma de \$336.000, a razón de \$ 5.600 diarios que ha debido costear por dos meses en que ha debido trasladar a su hija al jardín infantil y posteriormente a su trabajo, más la suma de \$100.000 por honorarios de la asesoría de un abogado, todas estas sumas por concepto de daño emergente y por concepto de daño moral la suma de \$2.000.000, esto en relación a las molestias y sufrimientos ocasionados a su persona, bien la suma que SSestime ajustada a derecho.

OCTAVO: 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, toda vez que se dio una solución integral y oportuna, requiriéndose un nuevo vehículo de la mismas características, el que le fue entregado con fecha 10 de agosto de 2015, por tanto no se podría condenar a la denunciada como autora de los incumplimientos a que se refiere el artículo 23 de la Ley 19.496, toda vez que no se ha causado ningún daño a la demandante, en subsidio de lo anterior y si este tribunal estima conceder alguna suma por concepto indemnizatorio a la demandante de autos, se solicita a US; disponer rebaja de su quantum, en atención a que el valor asignado por la demandante a sus daños constituye una forma cercana al enriquecimiento sin causa.

NOVENO: Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada, el tribunal no dará lugar a lo solicitado por concepto de indemnización de perjuicios.

DECIMO: Que, En cuanto a las costas, atendido que la parte querellante y demandante civil ha sido completamente vencida se le condena en costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 14; 15; 17 inciso 2°, 23, 24 de la ley 18.287; 30 letra d), 4°, arto 23 de la ley 19.49 y



[Handwritten signature]
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Desemite y uso

artículo 50 Y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE
DECLARA:

L- Que, se rechaza la querella infraccional y en consecuencia se absuelve a
la querellada Automotores Gildemeister S.A, de la acción infraccional.

II.- Que, se rechaza la acción civil de indemnización de perjuicios en
contra de Automotora Gildemeister S.A.

III.- Que cada una de las partes pague 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

Rol N° 2.152

Dictada por Makarena Terrazas Cabrera Juez (S) de Policía local de Calama.

Autoriza Iylaría Teresa Bravo Bustamante Secretara (S)



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL