

Del Rol N° 75.877-2016.-

Coyhaique, a diecisiete de agosto de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes comparece doña Karina Acevedo Auad, en calidad de Directora Región de Aysén, del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra del proveedor AUTOMOTRIZ VARONA LIMITADA, nombre de fantasía "VARONA", R.U.T. 76.101.820-5, del giro de su denominación, representada para estos efectos por su gerente comercial don BENITO HERNANDO, ignora otros antecedentes, ambos con domicilio en calle Carrera N° 33 de Coyhaique, por infracción a lo dispuesto en los artículos 20 letras C, D, F, 21° y 23°, todos de la ley 19.496.

La denuncia se funda en el reclamo realizado con fecha 26 de enero del 2016 ante dicho Servicio y en calidad de consumidor, por don **MIGUEL ANGEL OVANDO VIDAL**, R.U.T. 13.324.792-0, chileno, domiciliado en SECTOR El Claro Kilómetro 5, sin número de la comuna de Coyhaique; consistente en que con fecha 18 de marzo de 2016 adquirió de la denunciada el vehículo marca Kia Modelo Sportage LX, año 2015, por la suma de \$14.673.000, más gastos adicionales por un monto de \$185.296. Así, indica la denunciante, que a la fecha de la presentación de la denuncia de autos, el vehículo habría presentado una serie de



REGISTRO DE DENUNCIAS

fallas, en virtud de las que el consumidor ha intentado hacer efectiva la garantía legal del producto, siendo esta posibilidad negada por el proveedor denunciante. Agrega en su relato de denuncia los desperfectos que habría presentado el vehículo comprado por el consumidor denunciante como asimismo la fecha de ocurrencia de los mismos, recalcando que el móvil comprado resulta ser un móvil nuevo y que no debiese presentar las fallas mecánicas ocurridas. Conforme a ello y previas citas legales solicita al Tribunal se condene a la denunciada por infringir con su conducta, la normativa ya citada de la ley N° 19.496, al pago del máximo de las multas dispuestas en la ley N° 19.496; con costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 36 y siguientes comparece don Mario Cancino Rivas, Abogado, apoderado por la denunciada en autos interponiendo incidente de falta de legitimidad de la denunciante; por las razones que invoca en el cuerpo de su libelo, solicitando tener por no presentada la denuncia de autos; con costas.

Que proveyendo dicha incidencia se confirió traslado a la denunciante, el que se tuviere por evacuado en rebeldía a fojas 40;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 36 y siguientes, comparece don Mario Cancino Rivas, abogado apoderado por la denunciada en autos contestando la denuncia contravencional, exponiendo en lo pertinente negar los hechos contenidos en la denuncia, salvo la compra del móvil por el consumidor Ovando Vidal de las características descritas en la

denuncia, cero kilometro (sic), entregado con fecha 3 de marzo de 2015. Así agrega en sus defensas que el móvil ingresó por primera vez el día 2 de abril de 2015 encontrándose exceso de agua en el filtro de combustible; a partir de ese momento ingresa al Servicio técnico con ruidos extraños en el motor, efectuándose diversos trabajos a fin de eliminarlos; haciendo un desglose el apoderado de las acciones realizadas en el vehículo indicando fechas inclusive; indicando que la denunciada ha asumido la garantía del vehículo y ha entregado un móvil de reemplazo cuando las reparaciones han superado los 5 días, encontrándose el vehículo a la fecha de presentación de sus defensas en perfectas condiciones de funcionamiento; invocando que el desperfecto causante del mal desempeño mecánico del móvil comprado por el señor Ovando Vidal obedece a la calidad del combustible y no a fallas de producción de la empresa Kia o mantenimiento por parte de Varona. Finalmente expone en sus defensas haber llegado a una transacción con el consumidor Ovando Vidal, compensando las molestias sufridas a entera conformidad del consumidor. Solicitando por dichas consideraciones se absuelva a su representada de la responsabilidad infraccional denunciada;

Que a fojas 33 consta documento de transacción suscrito ante Notario público;

Que a fojas 40 el tribunal declaró cerrado el procedimiento trayéndose estos autos en lo infraccional;

**CONSIDERANDO:**

**En materia de falta de legitimación activa:**



PRIMERO: Que en el procedimiento especial de policía local no se contempla la institución de las excepciones dilatorias, por lo que los fundamentos de aquellas hechas valer de hecho como tales, deben resolverse en definitiva como simples excepciones generales o defensas;

SEGUNDO: Hecha la prevención, el Tribunal procede a pronunciarse sobre la falta de legitimación activa de la denunciante alegada por el denunciado en lo principal del escrito de fs. 36 y siguientes;

TERCERO: Que el Servicio denunciante carece de competencia civil, esto es, no puede asumir la representación del consumidor afectado en materia civil. Y tampoco cuenta con competencia infraccional absoluta, sino sólo excepcional, cuando se ven afectados los “intereses generales de los consumidores”, idea muy vaga y abstracta que no aparece definida por el legislador, pero que ciertamente por su naturaleza no se aprecia compatible con un simple incumplimiento contractual específico e individual, regido íntegramente por el principio de la relatividad de los efectos de los contratos consagrado en el artículo 1545 del C. Civil, siendo más propio de aquellas infracciones extracontractuales como la publicidad engañosa, la falta de rotulación en los productos, u otras similares. En efecto, si el legislador hubiese querido dar carta blanca al Servicio, no habría agregado el requisito de cuando se vean amagados “los intereses generales de los consumidores”, sino que se habría limitado a decir que el SERNAC puede intervenir siempre; o simplemente, “que puede intervenir”, sin otro acondicionamiento alguno;

CUARTO: Que en este orden de ideas, en voto de prevención el Ministro de la E. Corte Suprema, don Rubén Ballesteros Cárcamo, sostuvo que los “intereses generales de los consumidores” no constituyen una “cuarta” acción propia e independiente en la Ley N° 19.496, sino que deben asimilarse en una de las tres categorías que contempla el art. 50, inciso 3°, de la Ley N° 19.496, y no siendo posible incluirlas por su naturaleza obvia en las acciones de interés individual, sólo resta considerarlas dentro de las colectivas o difusas, las que por su parte corresponden a la competencia de la justicia ordinaria, de conformidad al texto expreso de sus arts. 2° bis, letra b), y 50 A, inc. 3°: (fallo de E. Corte Suprema de fecha 25.08.2011, en rol EC N° 4941-2011).en similar sentido recientemente la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en fallo confirmado por la E. Corte, estableció: “Parece evidente, entonces, que la ley expresamente ha regulado cuándo SERNAC puede intervenir en los procesos judiciales: sólo cuando están comprometidos los intereses generales de los consumidores, no cuando SERNAC lo estime conveniente, no cuando SERNAC por sí y ante sí decida que determinado asunto merece su intervención: dicha institución se gobierna por la ley y no por las decisiones que administrativamente puedan adoptar sus personeros. Es claro que SERNAC tiene facultades para velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos establecidos para favorecer a los consumidores, más judicialmente la ley ha restringido su intervención al caso aludido: aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”: fallo de la I. Corte de



Santiago de fecha 24.04.2015, en causa rol pol. loc. IC N° 1078-2014, considerando 1°, confirmada por la E. Corte con fecha 30.06.2015, en causa rol EC N°5840-15.

QUINTO: Que de los antecedentes allegados al proceso por tanto por la denunciante, como por la denunciada en sus comparencias en autos, se puede concluir de manera fehaciente y concreta que el hecho denunciado sea una conducta habitual de AUTOMOTRIZ VARONA LIMITADA, y que pudiere repercutir en aquello que se ha venido denominando intereses generales de los consumidores, careciendo entonces el Servicio denunciante en criterio de este Tribunal, de la legitimación activa para interponer la denuncia incoada en autos; tratándose más los hechos invocados por la denunciante de un eventual mero incumplimiento contractual entre partes; y que, conforme da cuenta la documental de fojas 33 ha sido avenido por el consumidor y la proveedora denunciada otorgándose finiquito respecto de los eventuales intereses indemnizatorios que pudieren generarse de los hechos de autos;

**En cuanto a los hechos denunciados:**

SEXTO: Que sin perjuicio de lo razonado en el acápite anterior en lo referente a la legitimación procesal de la denunciante; y revisando el fondo de los hechos, las imputaciones que realiza el servicio denunciante, en base a los hechos puestos en conocimiento por el consumidor señor Ovando Vidal, dicen relación con eventuales contravenciones de la denunciada a lo dispuesto en los artículos 20 letra C, D, F y artículos 21° y 23° todos de la ley 19.496; y que dicen relación con la inobservancia

del proveedor en las obligaciones de garantizar el servicio o –como en el caso denunciado- la entrega de un bien; el que más allá de los dichos y documental que da cuenta de reclamos por parte del consumidor; lo cierto es que las molestias reclamadas y que en caso alguno logran configurar una infracción a la normativa dispuesta en la ley N° 19.496, han sido acordados de forma extrajudicial a entera satisfacción de quien en resumidas cuentas, conforme al espíritu de la legislación proteccional contemplada en la ley N° 19.496 es el afectado: el consumidor.- la contravención que se denuncia aparece configurada del mérito de autos, pues en ningún momento la empresa denunciada ha sostenido ni comprobado lo contrario, llegando tácitamente a aceptar lo denunciado, al hacerse cargo finalmente de indemnizar al consumidor conforme fluye de lo principal del escrito de fojas 30 y siguiente;

SEPTIMO: Que ocurrido lo anterior, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido la Illtma. Corte de Apelaciones, por ejemplo en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos rol PL IC N° 6-2014; en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos rol OL IC N° 13-2014, y en sentencia de 17 de octubre del 2014, en autos rol PL IC N° 18-2014, aplicar lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley N° 19.496 en concordancia con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley N° 18.287, por cuanto habiéndose resguardado los derechos precisamente del consumidor, principal y único afectado con la posible contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicho perjuicio ha sido reparado



a conformidad del referido consumidor, sirviendo ello a la vez de estímulo para que el proveedor denunciado repare efectivamente el mal que eventualmente una conducta suya inapropiada pudiere haber originado y que, conforme al citado letra f) del artículo 58° de la ley N° 19.496, se convierte en un imperativo para el propio Servicio denunciante, por cuanto el referido precepto le impone la promoción del entendimiento voluntario entre las partes, hecho precisamente acaecido en autos, aunque es cierto que en un estadio procesal posterior, pero no por eso susceptible de ser soslayado de plano, de acuerdo a lo que se ha venido señalando;

OCTAVO: Que además el acuerdo reparatorio civil suscrito por las partes, de conformidad al principio de integración del derecho contemplado en el art. 22, inc. final, del C. Civil, aplicable en derecho sancionatorio cuando favorece al inculpado por el principio *pro reo*, no es posible soslayar tampoco que actualmente en materia penal los acuerdos reparatorios civiles con relación a **delitos** de connotación patrimonial, **y a todos los cuasidelitos**, extinguen la responsabilidad penal, según establecen los arts. 241 y 242 del Código Procesal Penal, leyes más nuevas, lo que implica entonces que con mayor razón debiera ocurrir con relación a simples infracciones o contravenciones, inconductas de todas maneras de menor juicio de reproche que los delitos y cuasidelitos, pues no resulta congruente que un hecho de mínima gravedad tenga mayor pena que el de mayor gravedad, atentándose contra el principio práctico de hermenéutica de que quien puede lo más, puede lo menos;

NOVENO: Que no contradice lo anterior, sino que más bien complementa, la disposición del art. 11, inc. 1º, de la Ley N° 18.287, en cuanto dispone que producida conciliación en materia civil, “la causa proseguirá su curso en lo contravencional”, pues la disposición se limita sólo a ordenar que en tal caso lo infraccional necesariamente debe resolverse por sentencia definitiva, pero no dice a priori que dicha sentencia será de todas maneras condenatoria, de manera tal que en su oportunidad la sentencia contravencional podrá ser condenatoria o absolutoria, por lo que absolver lo infraccional por haber mediado un acuerdo reparatorio civil, en definitiva es perfectamente complementario y compatible con la citada disposición del art. 11, inc. 1º, de la Ley N° 18.287;

DECIMO: Que atendido lo anterior, el Tribunal considera que en este caso se ha extinguido la responsabilidad infraccional del proveedor, para el caso que éste hubiese sido realmente culpable, por haberse configurado la causal legal absolutoria de celebración de un acuerdo reparatorio civil y , de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.231, artículos 3º y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2º, 19 inciso 2º y 28, todos de la ley 18.287,

SE DECLARA:

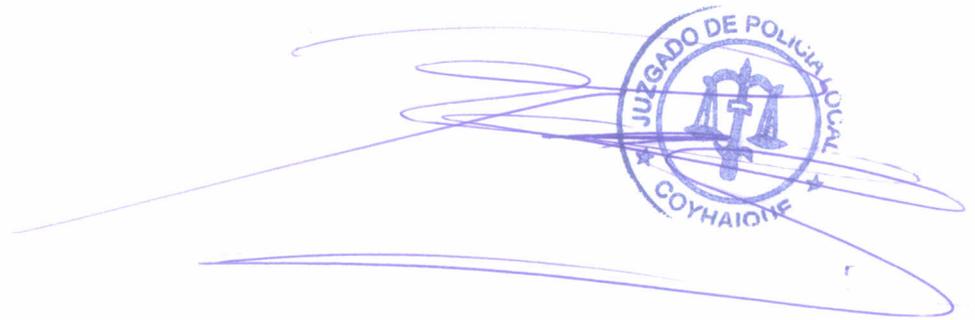
Que **no ha lugar a la denuncia** contenida en lo principal del escrito de fojas 23 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de responsabilidad infraccional a la denunciada **AUTOMOTRIZ VARONA LIMITADA o “VARONA”.**, representada en autos conforme a documento de fojas 34 y siguiente, por don



Juan Carlos Martínez Varona, C.I. N° 9.526.637-1, ambos domiciliados en calle Carrera N° 333 de Coyhaique.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz; autoriza el Secretario Titular abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;





Coyhaique a treinta de Agosto de dos mil dieciséis.-

Como se pide; certifíquese por el Secretario del Tribunal, lo que corresponda conforme a lo dispuesto en el artículo 174 del Código de Procedimiento Civil.-

Proveyó Juez Titular, Abogado Juan Soto Quiroz.-  
Autoriza Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

ROL 75.877/2016.-



CERTIFICO

Que la Sentencia dictada en autos a fojas 41 y siguientes, a esta fecha se encuentra firme y ejecutoriada.-

30 de Agosto de 2016.-

*estruvo/varanda*

Ricardo Rodríguez Gutiérrez

SECRETARIO TITULAR



