

*Handwritten notes and numbers at the top of the page.*

Talca, veinticinco de enero de dos mil dieciséis.-

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los considerandos que van del decimoprimeros al decimocuarto que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

**PRIMERO:** Que tanto el Servicio Nacional del Consumidor como la querellante recurren de apelación contra el fallo del juez a quo; el primero expresa que la sentencia se desatendió de lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496, señalando que la negligencia a que se refiere esa disposición se evidenció al negar el vendedor la garantía legal de la devolución del dinero pagado que tenía la compradora, insistiendo en la revisión y cambio de piezas que es demostrativo que el vehículo tenía fallas, las que persistieron hasta reconocer que ellas eran inherentes a la condición del vehículo lo que no constaba en el catálogo y tampoco se le mencionó en su oportunidad a la adquirente del móvil, manifestando la recurrente que se acreditó que la falla existió en su origen y que aún persiste, acotando que si el automóvil permanece en poder de la compradora se debe a la conducta del vendedor que infringe el artículo 20 de la citada ley.

La querellante por su parte reitera los mismos argumentos y agrega que la automotora se ha negado a que la actora haga uso de su derecho de triple opción, arguyendo que la circunstancia que el auto sea apto para su uso no libera al demandado de su negligencia al no colocar en conocimiento del comprador las características esenciales del vehículo.

**SEGUNDO:** Que como se ha señalado reiteradamente por esta Corte la apreciación de la prueba conforme a las reglas de la sana critica obliga al sentenciador a ponderar toda la prueba rendida, pero además a reflexionar dentro del marco de los criterios básicos del entendimiento humano que está regulado por las reglas de las máximas de la experiencia, la lógica y los conocimientos científicamente afianzados, de los cuales ningún juez puede abstraerse.

**TERCERO:** Que en el caso sublitis se ha denunciado una infracción al inciso 1º del artículo 23 de la Ley nº 19.496, que dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad,



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

21 ABR. 2016

TALCA, de de

*Handwritten scribbles or initials at the bottom right of the page.*

cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Se funda dicha denuncia en el hecho que doña Patricia Cantillana Díaz compró a Automotriz Rosselot S.A., un station wagon marca Ssang Yong, año 2014, 0 kilómetros, nuevo, sin uso, como se señala en la factura nº 32933 de 15 de enero de 2014 en la suma de \$11.200.000 iva incluida, para tres días después concurrir a la Automotriz a informar que el vehículo presenta un fuerte golpe en la transmisión al pasar los tres primeros cambios, solicitando la devolución del total del dinero por la compra del vehículo.

Se agrega que no se le hizo devolución del dinero, en cambio varias veces lo revisaron, le cambiaron pieza y, en definitiva, no se solucionó la falla, arguyendo la denunciada que el auto permanece en poder de la denunciante y el auto está en condiciones de utilizarse, aunque se mantenga el ruido, lo que fue el gatillante para que la denunciante optara por la devolución del dinero.

**CUARTO:** Que los medios de prueba aportados a la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, dan por acreditado los hechos denunciados, esto es, que la señora Cantillana compró en Rosselot un auto nuevo, sin uso y que al tercer día de adquirido, frente al ruido que se producía en la caja de cambio solicitó la devolución total del dinero pagado por ese móvil, lo que no aceptado por la empresa denunciada, iniciándose a partir de allí una serie de revisiones ofrecidas por el vendedor, al menos cuatro, destinadas a solucionar el problema, sin que aquellas tratativas terminaran con el ruido, revelándosele por don Wilson Oyarce que la marca Ssang Yong detectó y reconoció una falla en el modelo en cuestión, lo que es una condición del vehículo, sin que la demandada haya acreditado que al momento de la compra del vehículo se le haya comunicado dicha condición a la compradora.

**QUINTO:** Que el artículo 20 de la citada ley dispone: “En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada”.

Es decir le entrega al consumidor una triple acción, que la denunciante ejerció desde el inicio, persistiendo en ella toda vez que a pesar del servicio técnico prestado subsistió la deficiencia, esto es la devolución de la cantidad pagada,



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
TALCA, 21 ABR. 2016 de

Como ha quedado establecido, también en la prueba que se lee en la sentencia reproducida, al momento de ofrecerle y venderle el auto a la compradora no se le señaló "la condición" del modelo que se le vendía. Quien adquiere un vehículo nuevo, lo hace en la certeza que tiene un tiempo en que el auto no tendrá problemas por lo que satisface sus necesidades como adquirente.

No se le puede imponer a un consumidor que acepte una determinada característica del producto, aduciendo que aquello no impide su uso, si adquiere un auto nuevo lo hace en el entendido que no tiene vicios ocultos que de alguna forma no corresponde a la manera en que naturalmente se pretende y es aceptable, es como si se adquiere un pantalón y una pierna resulta más corta que la otra, y se le diga al cliente que toda esa partida de pantalones salió con esa falla, pero que igual se puede usar dicha prenda.

Lo anterior va contra la más elemental lógica y las máximas de la experiencia, debe siempre respetarse el uso normal de la cosa para lo cual ha sido adquirida.

**SEXTO:** Que en consecuencia se ha establecido que el denunciado cometió la infracción al artículo 23, la cual debe ser sancionada.

Del mismo modo corresponde acceder a la demanda civil de perjuicio, en virtud de la ley mencionada, toda vez que es inaudible el razonamiento de la demandada en cuanto a que el vehículo a pesar del ruido de la caja de cambio puede utilizarse y que permanece en poder de la compradora.

La circunstancia que se mantenga en poder de la demandante, se explica en la inobservancia del artículo 20 antes mencionado por parte del demandado, y pretender que la compradora debe aceptar "la condición del modelo", no advertida a ella al momento de la compra no solo vulnera los derechos de todo consumidor, sino que desvaloriza la inteligencia de la actora en cuanto debe aceptar el producto que se le entregue aun cuando ella buscara uno que satisficiera sus necesidades.

En consecuencia se ordenará el pago de la suma de once millones doscientos mil pesos, cantidad que se pagó por el vehículo, sin reajustes ni intereses por no haber sido pedidos.

**SEPTIMO;** Que es incuestionable que esta transacción plena de dificultades le provocó a la demandante una aflicción que debe ser reparada.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

21 ABR. 2016

de de

*Libre y voluntario, M 186*

fijando prudencialmente la cantidad de esa reparación en la suma de dos millones de pesos.

Conforme a lo razonado, disposiciones legales citadas y lo dispuesto en los artículos 32 y 35 de la ley 18.217 y letra e) del artículo 3º de la ley 19.496, se revoca la sentencia apelada que se lee de fojas 229 a fojas 240 en cuanto rechazó la denuncia infraccional y la demanda civil, y en su lugar se declara:

1.- Que se ACOGE la denuncia infraccional debiendo la Automotriz Rosselot S. A., pagar una multa de VEINTE (20) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal, como autor de la infracción al artículo 23 de la ley 19.496.

2.- Que se ACOGE, la demanda civil interpuesta por doña Patricia Cantillana Díaz en contra de Automotriz Rosselot S.A., debiendo esta última pagar por concepto de indemnización y devolución del valor pagado por el station wagon marca Ssang Yong, año 2014, la suma de once millones doscientos mil pesos (\$11.200.000).

3.- Que se ACOGE dicha demanda civil, además en lo concerniente al daño moral, debiendo pagar Automotriz Rosselot S. A., a doña Patricia Cantillana Días, la suma de Dos millones de pesos (\$2.000.000).

4.- La actora deberá realizar las actuaciones que corresponda para la devolución formal del station wagon marca Ssang Yong, año 2014, placa patente GF LD-31.

5.- No se condena en costas a la perdedora.

Redacción del Presidente de la Primera Sala, Ministro don Rodrigo Biel Melgarejo.

Regístrese y devuélvase.

Rol nº 2388-2015 civil.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
la presente es copia fiel de su original

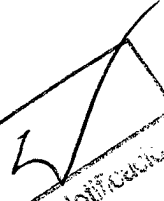
TALCA, 21 ABR. 2016 de

*[Handwritten signatures and scribbles]*

PRONUNCIADA POR EL PRESIDENTE DE LA PRIMERA SALA, MINISTRO DON RODRIGO BIEL MELGAREJO, MINISTRO DON CARLOS CARRILLO GONZÁLEZ ABOGADO INTEGRANTE DON HERNÁN FUENTES ACEVEDO.

  
GONZALO PÉREZ CORREA  
SECRETARIO

TALCA, A VEINTICINCO DE ENERO DE DOS MIL DIECISÉIS, NOTIFIQUÉ POR ESTADO DIARIO LA SENTENCIA QUE ANTECEDE.

  
Unidad de Notificación  
Firmado



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original

TALCA, 21 de ABR. 2016 de

