

Santiago, dos de diciembre de dos mil dieciséis



**VISTOS:**

La denuncia de lo principal de fs. 22, interpuesta por doña María Gabriela Millaquén Uribe, abogada, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra COMERCIALIZADORA S.A, en adelante HITES, representada por Ricardo Brender Zwick, ambos domiciliados en calle Moneda N° 970, piso 4, de la comuna de Santiago, a quien le imputa la contravención de lo dispuesto por los artículos 12°, 20° letra c) y e), 21° y 23° de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Servicio que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el art. 58 letra g) de la LPC y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por don CRISTIAN AURELIO GARNICA NAIL, que el día 04 de julio de 2015 compró en el local comercial de la denunciada, una motocicleta MOTORRAD, modelo CUSTON 250, color negro, año 2015, placa patente DCV36, por un monto de \$1.229.990, la que al primer uso presentó problemas de funcionamiento eléctrico, por lo que la ingresó por primera vez a servicio técnico de la denunciada, donde se negaron a entregarle un informe técnico y con fecha 06 de agosto de 2015 el consumidor se dirigió a la tienda donde compró la moto para solicitar el cambio del producto o la devolución del dinero, sin embargo fue derivado a MOTORRAD y ante la falta de respuesta satisfactoria, concurrió con fecha 06 de agosto de 2015 a estampar el reclamo al SERNAC, el cual realizó el traslado a la denunciada, recibiendo como respuesta *“que se procederá en los términos del art. 20 de la Ley N°19.496, previa constatación de que el producto presente fallas o deficiencias de fabricación y que éstas no son imputables al consumidor. Para esto es absolutamente necesario que el producto sea revisados por el Servicio Técnico a fin de que éste informe sobre la existencia y origen de la falla”*, sin perjuicio que el consumidor ya había realizado tal acción, según da cuenta la boleta de fecha 14 de agosto de 2015 emitida por MOTORRAD ACCESORIOS, donde se ingresó por segunda vez la moto, devolviéndosela sin detalle o informe técnico acerca de lo que se había realizado y que tuvo un costo de \$24.000; agrega que el consumidor decide llevar la moto a un servicio técnico particular con fecha 04 de septiembre de 2015, de nombre “Cesar Millao Curin. Tec Automotriz y Motos”, donde emiten un chequeo el que, entre otras cosas, deja la siguiente observación: “Los plásticos que se encuentran quebrados o trisados son porque las gomas antivibración no cumplen su función, por la misma causa los pernos de la moto pierden el roque y se sueltan provocando daños en la moto. Pérdida de aceite se puede incrementar causando serios daños en el motor. El ramal eléctrico carece de seguridad (forrado con termoretráctil) que en caso de corte eléctrico puede ocasionar un siniestro. Cabe señalar que estas fallas son de fábrica; como antecedentes de derecho, señala que se encuentran infringidas las normas dispuestas en los arts. 12, 20° letras c) y e), 21° y 23° de la Ley N°19.496, atendido a que el consumidor se percató que la motocicleta comprada presentaba fallas dentro de los 3 meses de efectuada la compra, por lo que la garantía legal es el mecanismo que contempla la Ley para proteger a los consumidores frente aquellos casos en que adquieran bienes que finalmente no son idóneos para el uso al que están destinados, como así también le otorga, en los casos de compras de bienes de mala calidad, los derechos a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, situación por la cual el consumidor solicitó la revisión y la eventual reparación de su motocicleta, la primera vez y luego por segunda el día 14 de agosto del 2015, periodo anterior a que se cumpliera el plazo legal de 3 meses, infringiéndose el deber de profesionalidad que le exige la ley, cuando niega al consumidor su derecho a la triple opción; finalmente solicita la denunciante se aplique a la denunciada las siguientes multas por cada norma de la Ley N° 19.496 infringida: Art. 12: 50 UTM, art. 20 letras c) y e): 50 UTM, art. 21: 50 UTM y art. 23: 50

UTM; concluye solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con costas.

Demanda del primer otrosí del libelo de fs. 45, interpuesta por don CRISTIAN AURELIO GARNICA NAIL, operador de bus, domiciliado en calle 13 de mayo N°6829, comuna de Cerro Navia contra del mismo proveedor denunciado COMERCIALIZADORA S.A o HITES, representado por Ricardo Brender Zwick, ambos ya individualizados, fundándose en cuanto a los hechos, en suma, en lo expuesto en la denuncia de lo principal fs. 20, los que da por reproducidos; estima que el daño emergente tiene su base en que ha debido pagar a otros profesionales para que le saquen los daños a su motocicleta y chequeo de la misma; como lucro cesante indica que se ha producido debido a que en varias oportunidades quedó en pana su moto, sin tener como movilizarse, y el daño moral lo argumenta por cuanto fue humillado y mirado en menos cuando se presentó a reclamar en HITES, en cuanto al Derecho invoca los artículos 3° letra e) y 5° inciso 2° de la Ley N° 19.496; concluye solicitando se condene a la demandada al pago por indemnización por la suma total de \$ 2.000.000.- o la suma que el tribunal estime conforme a derecho, por los conceptos de daño emergente, lucro cesante y daño moral, más intereses y reajustes, con costas.

Presentación de fs. 58, mediante la cual el abogado RAÚL OBANDO CAMINO, en representación de SCHEIB Y COMPAÑÍA LIMITADA según escritura pública agregada a fs. 56, se hace parte como tercero coadyuvante de la querrellada y demandada de autos.

A fs. 59 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba, celebrado con la asistencia de la parte denunciante representada por la habilitada de derecho MARÍA GARÓN GODOY, el demandante don CRISTIÁN GARNICA NAIL por sí, el abogado ROBERTO IBARRA LEMP en representación de la querrellada y demandada COMERCIALIZADORA S.A y del abogado Raúl Obando Camino en representación de SCHEIB Y COMPAÑÍA LIMITADA, solicitando las partes de común acuerdo la suspensión del comparendo, fijándose una nueva fecha, la que es llevada a efecto según acta de fs. 129, con la asistencia de la habilitada de derecho SOFIA OCARANZA ÁLVAREZ, en representación del SERNAC, el demandante don CRISTIAN GARNICA NAIL, y de don ROBERTO IBARRA LEMP en representación de la denunciada y demandada y de don RAUL OBANDO CAMINO en representación del tercero coadyuvante SCHEIB Y OMPAÑÍA LIMITADA. La parte denunciada y demandada contesta la querrela y demanda civil, al tenor de su presentación de fs. 62, la que señala, en suma, que es falso que el consumidor se haya acercado al área de atención al cliente a formular reclamo alguno, cuestión que deberá acreditarlo, por cuanto su representada no tiene registro alguno de reclamo efectuado por este último. De la misma forma, al momento en que se tomó conocimiento de estos hechos, su representada dio respuesta a SERNAC, indicando que se allanaban a respetar los derechos del art. 20 de la LPC, previa constatación por un Servicio Técnico de que las fallas eran efectivas y no imputables al consumidor; por otro lado, en ningún momento el actor ha entregado el producto a Motorrad por algún reclamo que tenga que ver con el mal estado del mismo, resultando extraño que el consumidor exprese que pagó por un servicio de diagnóstico y reparación, sin siquiera exigir un detalle de los problemas que presentaba la motocicleta, acompañando solo un documento que enumera una serie de daños que provienen de fallas de fábrica, el que resulta insuficiente para emitir alguna opinión técnica respecto a esta fallas, sin señalar la denuncia información sobre el uso que se le ha dado y el kilometraje que tenía al momento en que fue evaluada; atendida la suspensión de la audiencia de conciliación, contestación y prueba anterior, el producto fue sometido al servicio técnico del fabricante, el que arrojó que la motocicleta tiene más de 5.000 kilómetros de uso, no ha sido llevada a mantención, se encuentra intervenida y modificada por terceros y que está visiblemente descuidada y dañada, por lo que resulta imposible acceder a las pretensiones del consumidor, cuyos dichos, sin que se configure una infracción a la Ley. Respecto a la

demanda civil, contesta sosteniendo que no se aportan pruebas de la responsabilidad por una infracción.

Presentación de la parte de SCHEIB Y COMPAÑÍA LIMITADA, en la que contesta denuncia y demanda, señalando, en suma, que la motocicleta no presentó fallas desde el primer día de uso, ha sido exhaustivamente inspeccionada por el equipo técnico de su representada, lo que se acreditará; en ningún caso se negó la entrega de un informe técnico, ya que al cliente se le explicó cómo debía funcionar correctamente la motocicleta; agrega que el único ingreso que registra del producto fue a los 500 kilómetros de uso con fecha 28 de julio de 2015, por lo que a la fecha cuenta con 5.137 kilómetros y que a ese nivel de uso, no podría presentar alguna falla, sumado a que la póliza de garantía expiró atendido que sólo cumplió con la mantención de los 500 kilómetros, por lo que el kilometraje actual no le permite hacer uso de la garantía legal. En cuanto a los perjuicios, contesta que son inimputables a su parte y que el daño moral no procede debido a que no existe detrimento alguno. En la misma audiencia, la parte denunciante de SERNAC reitera la documental de fs. 1 a 21 y acompaña de fs. 70 a 88 copias de sentencias judiciales; la parte demandante reitera los documentos acompañados a fs. 1 a 23 y de fs. 33 a 44 y acompaña a fs. 89 informe técnico emitido por la empresa MOTORESCATE, de fs. 90 a 94 copia de denuncia presentada ante el Ministerio Público, Fiscalía Centro Norte, y a fs. 95 y 96 cuatro fotografías de la motocicleta; la parte querellada y demandada acompaña a fs. 98 informe técnico emitido por el fabricante, a fs. 112 manual del usuario emitido por MOTORRAD, a fs. 122 y 123 formulario de entrega emitido por MOTORRAD, de fs. 124 a 126 copia de la póliza de garantía, a fs. 127 copia de la respuesta dada por HITES al SERNAC y a fs. 128 comprobante de orden de trabajo sobre mantención de 500 km realizada por MOTORRAD. Todos los documentos se tuvieron por acompañados, con citación.

En la misma audiencia la parte denunciante rinde testimonial, declara don LEONARDO MARCELINO MIRANDA MARILEO, individualizado a fs. 51, el cual tras ser juramentado, respondió preguntas de tacha de la parte querellada y demandada señalando que conoce al demandante por medio de su esposa, que son vecinos con el señor GARNICA aproximadamente cinco años y seis meses; que la relación que mantiene con aquél se da porque es vecino de su señora y que el motivo de estar declarando en este juicio se debe a que desde que el señor GARNICA se compró la moto el primer día vio los defectos que la moto presentaba en el momento; respecto de las preguntas de tacha de la parte coadyuvante declara el testigo que el interés que tiene en el juicio es para que se aclare el caso y que se tengan que hacer responsable los dueños de la motocicleta, que la empresa HITES debe ser condenada y que debiera arreglarse con el proveedor, que nunca ha entrado a la casa del señor GARNICA, que sólo ha compartido en un ámbito de amistad en su matrimonio, ya que su señora es vecina de toda la vida de la esposa del señor GARNICA y que no tiene una relación íntima de amistad, sólo de conocidos. La parte coadyuvante formula tachas por falta de imparcialidad del deponente toda vez que ha anticipado opinión de forma expresa, por la cual considera que HITES debe ser condenada, situación contemplada en el art. 358 N°6 de C.P.C, esto es, que carezcan de imparcialidad para declarar por tener en pleno interés directo o indirecto, interés que se refleja en el monto pecuario que desea se condene a HITES. La parte de SERNAC se opone a la tacha solicitando sea rechazada con costas, pues conforme a la normas procesales que rigen la tramitación ante los Juzgados de Policía Local el sistema probatorio opera en conformidad a la regla de la sana crítica, en el improbable que el tribunal estime acoger la tacha solicita que se tome declaración al testigo y se deje para definitiva; en la misma audiencia en tribunal dispone dejar para definitiva la resolución de la tacha y ordena tomar declaración a la testigo.

En cuanto a los hechos, el testigo declara, en lo pertinente, que vio la motocicleta aproximadamente en el mes de Agosto del año 2015, ya que vio llegar a Cristian en ella y le pidió probarla, a lo que le da arranque y no partió, por lo

que le pregunta a Cristian si necesitaba de algún procedimiento especial para prenderla, a lo que le responde que no y le da un leve empujón y la moto arranca, pero al avanzar menos de cinco metros se detuvo, por lo que nuevamente le da un empujón y partió, explica el testigo que avanzó unos 50 metros y nuevamente se detuvo la moto, pero que le dio partida y funcionó, por lo que regresó donde Cristian y le dice que la moto se paraba, da unos tirones estando detenida y sin haber nadie arriba, por lo que la tocaron y miraron por la parte de abajo del estanque de la bencina, se percatan que había una filtración por gotas de bencina; el tribunal pregunta al testigo cómo se dio cuenta de que era bencina, a lo que el testigo responde por su olor; continuando con su declaración, el testigo señala que introdujo el dedo por donde caía la bencina vi que faltaba una pieza en ese orificio por donde estaba filtrando y empezaron a buscar en el radio donde estaba parada la moto, encontraron una pieza de dos centímetros del porte de una lapicera, donde esa pieza iba en el orificio por donde filtraba la bencina, la pusieron y apretaron, dejando de filtrar bencina, por lo que le dice a Cristian que si la moto es nueva debe llevarla donde la compró para que le cubra la garantía, debido a esta falla. Después de eso, indica, al mes tuvo noticias que Cristian había llamado por teléfono no sabe si a Hites o Motorrad, para que repararan la motocicleta y que, nuevamente, deja de saber sobre el tema, hasta hace una semana, donde Cristian le cuenta que la moto había empezado con fallas de partida, la batería y que las partes plásticas estaban sueltas, como así también tuvo un pinchazo del neumático y que en la vulcanización le dicen que el neumático estaba con desgase por el sol, dándole a entender que la moto era usada y nuevamente le dice a Cristian que siga con la garantía o cambie la moto. Finalmente, el testigo expresa que a fines de Septiembre, se entera que Cristian fue hablar, desconoce si a Hites o Motorrad, ya que se estaban "tirando la pelota" el uno contra el otro, y dijo que iba a demandar, ninguno de los dos se hacía responsable. Repreguntado el testigo responde que le consta que la moto comenzó a presentar fallas desde el primer día de uso; que no sabe si el consumidor concurre a las dependencias del proveedor o si fueron a su casa de HITES O MOTORRAD; que sólo sabe por las palabras de Cristian que fueron de MOTORRAD a buscar la moto y que, al día de hoy, no ha visto la moto. Contrainterrogado el testigo responde que no tiene licencia de clase C, sino que clase B desde hace 7 años y con conocimientos de mecánica en motos y automóviles; que no leyó el manual antes de ocupar la motocicleta; que al referirse al término "tocaron la moto" quiere decir que examinó las partes, si había calor; que desconoce la fecha exacta en que MOTORRAD retiró la motocicleta, pero fue después de la última audiencia, quizás dos semanas después; que el sistema de partida de la moto del señor GARNICA es eléctrico y de pedal; que cuando probó la motocicleta usó la partida electrónica, posterior el pedal y después de empuje que le dieron partió con la eléctrica, que sus conocimientos formales de mecánica sobre motocicletas las adquirió en su etapa escolar, en el servicio militar y no en cursos específicos.

En segundo lugar declara por la denunciante el testigo don JUAN ANTONIO ISAMI GARCÍA, individualizado a fs. 51, el cual tras ser juramentado, respondió a las preguntas de techa de la parte querellada y demandada que tomó conocimiento sobre los hechos que versa este juicio, que conoce a don Cristian hace un par de años, debido a que son vecinos, no se visitan de forma regular y que HITES debe ser condenada en este juicio. La parte querellada y demandada formula tachas por falta de imparcialidad del deponente toda vez que ha anticipado opinión de forma expresa por la cual considera que HITES debe ser condenada, situación contemplada en el art. 358 N°6 de C.P.C, esto es, que carezcan de imparcialidad para declarar por tener en pleno interés directo o indirecto, dicho interés se refleja en el monto pecuniario que desea se condene a HITES. A continuación, efectúa preguntas de tachas la parte coadyuvante, contestando el testigo que don Cristian le pidió declarar para ser testigo en este caso, ya que él fue una de las personas que ha visto lo que ha sucedido con el tema que están hablando, se le pregunta al testigo a que se refiriere "del tema que estamos hablando", respondiendo el testigo, "al de la moto" y que desconoce el

monto demandado. La parte del Sernac se opone a la tacha interpuesta por la contraria solicitando sea rechazada con costas, pues conforme a la normas procesales que rigen la tramitación ante los Juzgados de Policía Local el sistema probatorio opera en conformidad a la regla de la sana crítica; asimismo de sus dichos no se desprende que exista algún interés de carácter pecuniario, que opera ante la inhabilidad alegada, razón por la cual no resulta procedente acogerla; solicita se tome declaración al testigo y se deje para definitiva; en la misma audiencia el tribunal dispone dejar para definitiva la resolución de la tacha y ordena tomar declaración a la testigo.

En cuanto a los hechos, el testigo declara, en lo pertinente, que no recuerda la fecha cuando llegó la moto al pasaje, pero sí notó que empezó a deteriorarse, a botar bencina y las micas se empezaron a soltar; una tapa se empezó a soltar; no es mecánico, pero si puede reconocer que algo no estaba funcionado bien; indica que lo ideal es ir donde un técnico especializado para que repare dichos problemas, ya que no tiene mucha información del proceso que tuvo que hacer don Cristian cuando concurre a Motorrad; el testigo señala que estuvo cuando fueron a buscar la moto al domicilio de don Cristian, pero no le hicieron ninguna reparación, la moto seguía igual. Repreguntado el testigo contesta que comprobó que la moto no partía, que tiene conocimiento sobre las dificultades que esto le ha traído a don Cristian; que las dificultades que presenta la moto tiene relación con que cada día tiene problemas para encenderla, don Cristian no le ha solicitado ayuda con los desperfectos de la moto, debido a que no es mecánico. Contrainterrogado el testigo contesta que al desconocer las fechas exactas, no quiere dar una en específico, pero que cuando vio la moto se percató que era nueva y que en cuanto a los conocimientos mecánicos, cualquier persona puede darse cuenta del mal estado de cualquier tipo de vehículo sin ser mecánico y además se dio cuenta que la moto nueva empezó con fallos y duda que hayan sido problemas de conducción; que sin tener conocimiento de mecánica, se percató de las fallas que tenía la moto, las micas estaban sueltas y estaban con un pegamento raro, por lo que no fueron cambiadas y había problemas con la partida; que la fecha aproximada del retiro y devolución de la motocicleta fue hace uno o dos meses atrás; que no tiene conocimiento de los kilometrajes que tenía la moto; que las mantenciones efectuadas por el señora Garnica a su moto ha sido una sola y que desconoce si el Sr Garnica llevo la motocicleta andando en perfecto estado a su domicilio después de practicada la inspección ocular.

Presentación de fs. 136 en que la parte denunciante de SERNAC objeta y observa los documentos acompañados por la parte querellada y demandada en la audiencia de fs. 129, la que a fs. 141 se tuvo presente sin perjuicio del valor probatorio que el tribunal asignare a los documentos.

Presentación de fs. 142 en que la parte querellada y demandada de COMERCIALIZADORA S.A. objeta y observa el documento acompañado por la parte demandante a fs. 89, la que a fs. 144 se tuvo presente sin perjuicio del valor probatorio que el tribunal asignare a los documentos.

Documento de fs. 145, titulado "Constancia de conformidad", acompañado por la parte de Scheib y Compañía Limitada, el cual a fs. 148 fue objetado y observado por la parte denunciante de SERNAC, objeción que a fs. 151 se tuvo presente sin perjuicio del valor probatorio que el tribunal asignare al documento.

Resolución de fs. 182 en la que se tiene a la parte de SCHEIB Y COMPAÑÍA LIMITADA por desistida del peritaje solicitado a fs. 167, y se ordena traer los autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

**Sobre las tachas de los testigos:**

1º) Que la parte querellada y demandada junto con la parte coadyuvante han alegado tachas respecto de los testigos LEONARDO MARCELINO MIRANDA MARILEO y JUAN ANTONIO ISAMI GARCÍA, por afectarles la causal del 6º del art. 358 del Código de Procedimiento Civil, relacionado con el hecho de tener interés en los resultados del juicio; al respecto el tribunal señala que la circunstancia de estar sometida su decisión jurisdiccional a la sana crítica como forma de valoración de la prueba y que ante él son admisibles toda clase de antecedentes probatorios (arts. 14 y 16 de Ley Nº 18.287), se desprende claramente que en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables a cabalidad las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se le presente conforme a la sana crítica; a lo anterior se agrega que los principios procesales actualmente vigentes en el país e incorporados por las últimas reformas a procedimientos aplicables en distintos tipos de tribunales, no se considera las causales de tacha como motivos necesarios y suficientes para inhabilitar a un testigo, por todo ello la mera circunstancia de afectar objetivamente a un testigo alguna causal de inhabilidad de las que señala el art. 358 del Código de Procedimiento Civil, como la invocada por las partes, no obsta a la admisibilidad de los testigos, cuando sus dichos resultan concordantes con otros antecedentes del proceso y son justificadamente verosímiles a la luz de tales antecedentes, en este caso los testigos se refieren a los hechos que se discuten y en ningún caso las respuestas a las preguntas de tacha dicen relación con tener un interés real comprometido en su favor en los resultados del juicio, sino más bien se asimilan a opiniones personales sobre lo que estiman de justicia; de esta manera los testigos comparecen y declaran en base a lo que percibieron o tomaron conocimientos de los hechos discutidos en autos, declaraciones que son consistentes con la prueba documental aportada por la querellante y demandante, sin que haya razones para inhabilitarlos como testigos, ello sin perjuicio de la fuera probatoria de sus dichos, a lo que se refiere más adelante esta sentencia.

Por lo antes razonado, esta sentenciadora no acogerá las tachas opuestas por la parte querellante y coadyuvante contra los testigos referidos y ponderará los dichos de éstos en la forma que señala más adelante.

**En relación con la parte contravencional y civil.**

2º) Que este proceso se ha iniciado por denuncia del órgano público competente, según libelo de fs. 22 y siguientes, donde le imputa a COMERCIALIZADORA S.A. o HITES infracción a los arts. 12º, 20º letras c) y e), 21º y 23º de la Ley Nº 19.496, fundándose en una denuncia presentada ante ese órgano por el consumidor CRISTIAN AURELIO GARNICA NAIL, debido a que con fecha 04 de julio de 2015 adquirió una motocicleta marca MOTORRAD, modelo CUSTON 250, año 2015 por un monto de \$1.229.990, la que presentó falla desde su primer uso, por lo que con fecha 06 de agosto de 2015 el consumidor se dirigió a la tienda para hacer el cambio del producto o la devolución del dinero, cuestión que fue negada por la proveedora, por lo que ese mismo día concurrió al SERNAC a interponer un reclamo, evacuando el traslado la denunciada ante ese Servicio expresa que previo a la restitución del dinero, era necesario que el producto fuese revisado por su servicio técnico, siendo ingresado por segunda vez por el consumidor, ya que con fecha 14 de agosto del 2015 se había realizado dicha gestión, devolviéndose sin detalle o informe técnico acerca de lo que se había realizado, por lo que el consumidor decidió llevar su motocicleta a un Servicio Técnico particular, el que determinó que la motocicleta presentaba una serie de anomalías, por lo que el denunciante sostiene que se encuentran comprometidos los derechos de los consumidores.

3°) Que el consumidor presentó demanda civil de indemnización de perjuicios según libelo de fs. 45, fundado en los mismos antecedentes expuestos en la denuncia realizada por SERNAC.

4°) Que la parte denunciada de COMERCIALIZADORA S.A. o HITES al formular su defensa señala que la querellante no acredita por medio alguno que se hayan producido los hechos infraccionales, por cuanto el día 06 de agosto del 2015 el consumidor interpuso un reclamo ante el SERNAC y fue por esa vía que su representada se enteró del problema, ya que es falso que el actor haya reclamado directamente en el local comercial donde adquirió la moto y que, previa constatación del Servicio Técnico, su representada no tendría problemas en que se respeten los derechos del consumidor, que si bien el señor Garnica ha contratado los servicios de la empresa MOTORRAD, en ninguna vez alegó o reclamó por un mal estado del producto, como tampoco existe prueba de que los daños o fallas que expresa provengan "de fábrica"; agrega que al haberse suspendido la audiencia de autos para llegar a un acuerdo, al revisar la motocicleta el Servicio Técnico, éste determinó que el producto se encontraba intervenido y ya con 5.000 kilómetros de uso, por lo que los problemas que podría presentar provienen directamente del uso del mismo y el total descuido que ha hecho el consumidor.

5°) Que la empresa SCHEIB Y COMPAÑÍA LIMITADA afirma en sus alegaciones que la motocicleta no presentaba fallas de fábrica, ya que ha sido examinada por su equipo técnico, acompañando informe del mismo; por otro lado expone que es falso que su representada se negara a entregar un informe y que al cliente se le explicó cómo debía usar el producto junto con suscribirse un formulario donde el cliente entiende el funcionamiento de la motocicleta, sus cuidados y obligaciones como conductor, recibiendo el producto con 0 kilómetros; señala que el único ingreso a un servicio técnico se produjo para la mantención de los 500 kilómetros, por lo que la garantía que la amparaba ya caducó y además el kilometraje actual hace imposible acceder a recibir la unidad en el estado deplorable en que se encuentra.

6°) Que a fin de determinar si existe mérito suficiente como para tener por acreditada la responsabilidad infraccional que se imputa al proveedor, esta sentenciadora observa que de los dichos de las partes queda asentado que el consumidor adquirió con fecha 04 de julio de 2015 la motocicleta objeto de la denuncia y con fecha 06 de agosto del mismo año reclamó ante el proveedor exigiendo la garantía del art. 20 de la Ley N° 19.496, cuestión que fue rechazada por aquél con el argumento de que la motocicleta debía ser ingresada a Servicio Técnico.

7°) Que para determinar la procedencia en la especie de los derechos que otorga al consumidor el art. 20 de la Ley N° 19.496, es necesario determinar si efectivamente la moto presentó fallas de fábrica y si fue ingresada al Servicio Técnico para evaluar la existencia de tales fallas; al respecto las pruebas aportadas en autos no son concluyentes, en efecto, por un lado las declaraciones de los testigos de la denunciante no son claros ni concordantes respecto a si la moto fue llevada e ingresada al Servicio Técnico para su evaluación y si presentaba fallas de fábrica, ellos se limitan a expresar lo que el actor les contó y su apreciación de las fallas que habría presentado el producto, sin explicar con claridad en qué consistían las fallas, ni señalar que fueran de tal magnitud que hacían imposible el uso natural del producto y ni por qué serían de fábrica, a lo que se agrega que los testigos carecen de expertiz para identificar y evaluar fallas mecánicas o de otro tipo en la funcionalidad de una motocicleta, por lo que el tribunal desestima dichos testimonios como prueba sobre los hechos infraccionales.

Por otra parte, en cuanto al informe técnico que acompañan el denunciante y demandante a fs. 14 y copia autorizada del mismo a fs. 89, el tribunal lo aprecia como un antecedente singular sobre las presuntas fallas del producto, que no aparece suscrito por una persona determinada ni ha sido

reconocido ante este tribunal por su autor, constando sólo el nombre de CESAR MILLAO CURIN, sin que exista respaldo alguno que dicho informe emana de esa persona, como así tampoco de que ella posea conocimientos reales de mecánica automotriz, por lo que también la prueba documental será desechada a efecto de determinar la naturaleza y origen de las fallas de la motocicleta objeto de la denuncia.

8°) Que el artículo 20 de la Ley 19.496, norma en que radica el fundamento basal de la denuncia y demanda de autos, entrega al consumidor en los diversos casos que contempla, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, tres opciones para requerir al proveedor: la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución del precio pagado, en estos dos últimos casos, previa restitución del bien de que se trata. Dicha disposición señala distintas hipótesis en que procede esa triple opción, de ellas las actoras sostienen que se dan en este caso las de las letras c) y e); la primera de ellas supone que las fallas de fabricación del producto no lo hagan apto para su consumo según su destino o según hubiere señalado el proveedor en su publicidad; pues bien, las pruebas aportadas por la denunciante no permiten conocer las fallas del producto ni menos que ellas lo hagan inapto para su uso natural, como se ha dicho más arriba y los testigos y la documental aportada por las actoras es insuficiente para todo ello.

Asimismo, respecto de la hipótesis de la letra e) del art. 20 aludido, cabe señalar que ella supone que el producto fallado haya ingresado al servicio técnico del proveedor y subsistan fallas que lo hagan inapto para su uso o consumo, pues bien, en la especie la defensa del proveedor denunciado y de la empresa de servicio técnico dispuesto por aquél, se centra en que el producto no fue ingresado a taller por las fallas que invoca el consumidor don Cristian Gárnica; sobre tal hecho cabe observar que en el reclamo que el 6 de agosto de 2015 hizo ante el SERNAC dicho consumidor, del cual consta copia a fs. 7, aquél señala que dos veces antes habría ingresado a servicio técnico la moto y que ese día 6 de agosto el producto presentaba fallas, por lo que fue ante la denunciada para pedir cambio de producto o de devolución del dinero del precio, cuyo personal rechazó dicha solicitud y lo derivó al servicio técnico, tras lo cual se dirigió a formular el reclamo aludido.

Como se dijo antes, los testigos de la denunciante no aportan indicios sobre si el producto fue efectivamente ingresado al servicio técnico del proveedor por fallas de fabricación; de los documentos aportados, se relacionan con un ingreso a reparación la fotocopia de boleta N° 087372 de fs. 33, que tiene fecha 19 de agosto de 2015 y alude a una OT 3324 y a un valor de 24.000, al pie se lee "Cristian Garnica", siendo para el denunciante, esa boleta, un ingreso a taller por las fallas que presentaba la moto, de donde la retiró el consumidor sin haber sido reparada y sin recibir informe de fallas; para la empresa de servicio técnico, como señala ésta a fs. 109 y 110, dicha boleta corresponde a la mantención de 1000 kilómetros de motocicleta, modelo Scooter Imperial 150, una de las cuales también había adquirido el consumidor, adquisición ésta que concuerda con lo señalado por éste al Ministerio Público según consta a fs. 93. Por otra parte, el documento de fs. 128, correspondiente a Orden de Trabajo N° 33132 de la empresa del servicio técnico de fecha 29 de julio de 2015, acompañada en prueba por la denunciada, la que da cuenta de un ingreso por conceptos de "Mant 500 km, reparar cubre cadena, reapretar completa y rev. pernos", conceptos que no son consistentes con fallas de fabricación, ni falla alguna que la hagan apta para el uso el producto, tal ingreso a taller es reconocido por la denunciada y por dicha empresa a fs. 110, por lo que dicho documento no es concluyente para sostener que la motocicleta fue ingresada al servicio técnico del proveedor por las fallas reclamadas el 6 de agosto de 2015.

De eta manera, no obran en autos antecedentes probatorios suficientes para dar por establecido el hecho de que el consumidor don Cristian Gárnica haya colaborado con el proveedor denunciado llevando al taller la motocicleta por las fallas que alega, como objeto de las acciones de autos, de modo que no ha

operado un supuesto esencial de la obligación de reembolso del precio pagado o de cambio del producto que le asiste a un proveedor cuando hay fallas de fabricación de un producto que lo hacen inapto para su uso o consumo.

9º) Que conforme a lo antes razonado, no obran en autos antecedentes sobre la efectividad de la conducta atribuida al querellado, en concreto, no constan pruebas de que las presuntas fallas de la motocicleta sean de aquéllas que la hacen inapta para su uso natural y que sean de fábrica, como tampoco de que el producto haya sido facilitado por el consumidor para ser evaluado técnicamente por el servicio designado por el proveedor y disponer su eventual reparación, requisitos copulativos indispensable para que opere la garantía de la triple opción que contiene al art. 20 varias veces aludido, por lo que no es posible concluir que la denunciada haya infringido los arts. 12, 20 letras c) y e) y 21 de la Ley N°19.496 ni ninguna otra disposición de ésta, por lo que corresponde rechazar la denuncia deducida en su contra.

10º) Que no siendo posible establecer contravenciones a la Ley N° 19.496 por parte de la denunciada, la demanda civil ha deducido don Cristian Garnica Nail fundándose en la existencia de ellas, carece de causa, por lo que deberá también ser rechazada.

11º) Que no se condenará en costas a la denunciante ni al demandante por considerar el tribunal que tuvieron motivos plausibles para litigar.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en los arts. 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes y 1698 y siguientes del Código Civil, arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, art. 170 del Código de Procedimiento Civil, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, **SE RESUELVE:**

**UNO:** Que se rechazan en todas sus partes la denuncia infraccional de lo principal de fojas 22 y se absuelve a COMERCIALIZADORA S.A. o HITES, sin costas.

**DOS:** Que no se hace lugar a la demanda civil de indemnización deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 45 y siguientes, sin costas.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña VIVIANA MUÑOZ SANDOVAL, Juez

Autoriza doña FABIOLA MALDONADO HERNÁNDEZ, Secretaria Abogada

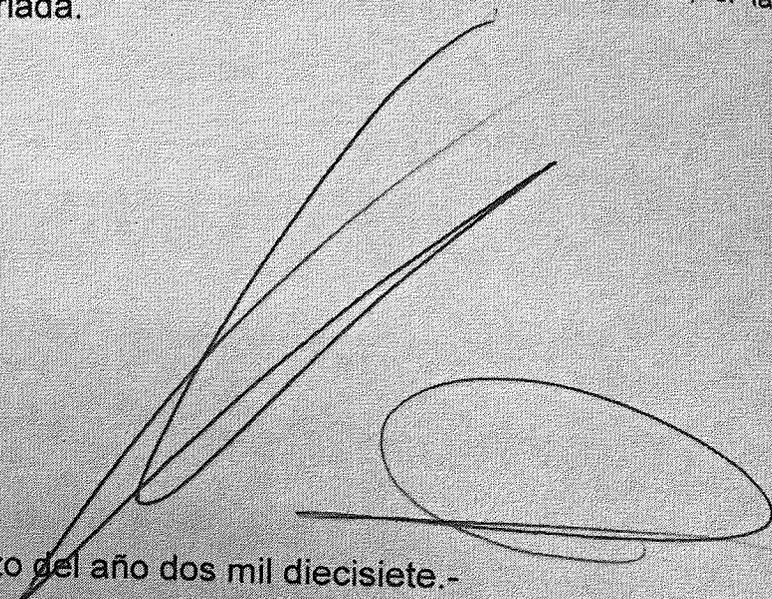


**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
SANTIAGO**

p 191.

1 Santiago, a veintinueve de Marzo del año dos mil diecisiete.-  
2 PROVEYENDO a fojas 190, certifique la señora Secretaria del Tribunal, si la  
3 sentencia se encuentra ejecutoriada.  
4 Notifíquese.

5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27

A large, stylized handwritten signature in black ink is written over the text of lines 5 through 11. To the right of the signature, there is a large, hand-drawn oval shape, possibly representing a stamp or a placeholder for a signature.

12 Santiago, a veintinueve de Marzo del año dos mil diecisiete.-  
13 CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia  
14 definitiva de autos y que se encuentran vencidos los plazos legales que tenían al  
15 efecto.

SECRETARIA