



Fojas ciento diecisiete  
- 117 -

RoI N° 2359-2015/CAM

Talca, a dos de octubre de dos mil quince.

VISTO:

**PRIMERO:** Que, a fojas 7 y siguientes don **JAVIER ESPINOZA AGUILERA**, estudiante, Cédula de Identidad N° 18.476.431-8, domiciliado en Avenida San Miguel N° 3855, de la comuna de Talca, presentó denuncia por infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496, en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, RUT N° 83.382.700-6, representada por don Marcos Soto, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 8 Oriente N° 1212 de la comuna de Talca.

En cuanto a la fundamentación fáctica de la denuncia, expone que el día 9 de febrero de 2015 compró una motocicleta en RIPLEY Talca, comprometiéndose la tienda con la entrega para el día 13 del mismo mes, plazo que Ripley no cumplió. Finalmente le entregaron la motocicleta el día lunes 16 de febrero de 2015. En la noche del día siguiente se percató que de la moto emanaba humo a través del tubo de escape por lo que la apagó y se devolvió a la casa empujándola, por miedo a dañar el motor. A la mañana siguiente llevó la moto al Servicio Técnico autorizado Carlos Pérez e Hijos, donde tuvo que dejarla y le dijeron "el viernes la veremos si tenemos tiempo de revisarla y si tiene algo se la entregamos la próxima semana", lo que lo disgustó por lo que se dirigió a Ripley a pedirles que hicieran algo al respecto o que le devolvieran su dinero, ya que una moto así no cumpliría con el fin para el que está destinada, no accediendo Ripley a ninguna de sus peticiones, limitándose a pedir disculpas por las molestias.

Continúa relatando que, "pasado los días" fue al servicio técnico autorizado para que realizaran la primera mantención a la motocicleta, recibiendo un mal trato por parte de un empleado del local el que lo trató de forma grosera, hecho que lo hizo sentir humillado y denigrado, por lo que dejó un reclamo vía telefónica con IMOTO Santiago, poniendo a Ripley en conocimiento de la situación.

Por último, manifiesta que el 6 de mayo de 2015 se dirigió a Ripley nuevamente encontrándose dentro de plazo legal de 90 días para hacer la devolución de la motocicleta la que a pesar de haber sido revisada en una oportunidad por el servicio técnico, volvió a presentar diversas fallas las cuales han sido provocadas por deficiencias en sus materiales y fabricación y no por su uso, exigiendo, por segunda vez, la devolución de su dinero mediante una carta que no fue tomada en cuenta, negándose -el consumidor- rotundamente a mandarla al servicio técnico para que chequearan si el daño era de fábrica. Expresa además que "El supervisor comercial tuvo una muy mala actitud e incluso pidió a los guardias que me sacaran de la tienda por el solo hecho de pedirle una respuesta por escrito que respaldara su negativa. Intente hablar con la subgerente para que me dieran una solución y esta se negó por medio de su secretaria. Luego de intentar dialogar el supervisor comercial "Flavio Silva Espinoza" accedió "gestionar" limitándose a darme un número de teléfono que tuve que llamar desde mi propio

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
presente en copia fiel de su original

13 ENE. 2016

2015



celular, recalcándome que Ripley no se hacía responsable a mandar la moto al servicio técnico y que por ningún motivo hacían devolución del dinero aunque el daño fuera de fábrica. Quedé a la deriva nuevamente sin recibir una solución concreta de ninguna de las partes."

En cuanto al derecho en que funda la denuncia refiere los artículos 3 letra e), 12, 20 letras c) y e), 21 y 23 de la Ley N° 19.496.

Por último solicitó tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., ya individualizado y condenar al infractor al máximo de la multas establecidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

**SEGUNDO:** Junto a lo anterior, don **JAVIER ESPINOZA AGUILERA**, ya individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada por don Marcos Soto, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en 8 Oriente N° 1212, de la comuna de Talca. El actor funda la demanda en las mismas consideraciones de hecho que dieron origen a su denuncia infraccional, dándolas por reproducidas.

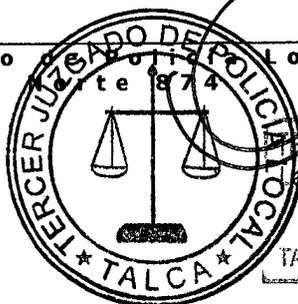
Expresa que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley N° 19.496 y además le han causado un considerable perjuicio, toda vez que ha sufrido gastos monetarios, malos ratos, humillaciones, malos tratos, molestias, tiempos de espera y más, asistiéndole según lo previsto en la letra e) del artículo 3° de la citada Ley, el derecho a exigir la reparación de los perjuicios tanto materiales como morales sufridos.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO EMERGENTE: \$1.389.699.- (un millón trescientos ochenta y nueve mil seiscientos noventa y nueve pesos)**, que comprende el "precio de la motocicleta, más papeles y documentación"; **DAÑO MORAL: \$ 1.000.000.- (un millón de pesos)**, "por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocados por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a servicios públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debí soportar, de no haberse producido la infracción que demando".

Por último solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **COMERCIAL ECCSA S.A.**, por la suma de **\$ 2.389.699.- (dos millones trescientos ochenta y nueve mil seiscientos noventa y nueve pesos)**, o la suma que el tribunal determine, y acogerla con costas.

**TERCERO:** Que, A fojas 68 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se realizó con la comparecencia del denunciante y demandante civil don JAVIER IGNACIO ESPINOZA AGUILERA, asistido por la Abogada doña Bárbara Escobar Cortés y por el habilitado de derecho don Paolo Rossi Bravo, y de la denunciada y demandada civil ECCSA S.A. representada por la abogada doña Alejandra Gaete Andrade.

Tercer Juzgado Policial Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA  
presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de



La parte denunciante y demandante civil ratificó sus acciones, solicitando se condene al denunciado a la multa correspondiente y al pago de la indemnización de perjuicios solicitada. La parte denunciada y demandada civil, contestó mediante minuta escrita redactada por el abogado don José Guillermo Rodríguez Henríquez, la que refiere en lo medular las siguientes consideraciones:

En cuanto a la denuncia infraccional: El letrado solicita su completo rechazo, con costas, controvirtiendo todos los hechos expuestos en la denuncia infraccional de autos, ya sea porque los mismos no son efectivos o porque no tienen el alcance y sentido que equivocadamente les atribuye el actor, exponiendo que los hechos habrían ocurrido de la siguiente manera; Relata que el 9 de febrero de 2015, el denunciante de autos adquirió una moto marca Kinlon, modelo JL250GY(i), por un valor de \$ 1.280.000, la fecha estimada para la entrega de la moto era el 5 de marzo de 2015, tal como se señala en la boleta de compra N° 154443, la motocicleta ingresa al Servicio Técnico autorizado "Carlos Pérez Molina e hijos Ltda." para su armado y es recibida conforme por el demandante el día 16 de febrero de 2015. El día 19 de febrero de 2015, el demandante lleva la moto al servicio técnico aduciendo que supuestamente salía mucho humo del motor, la motocicleta fue admitida para diagnóstico y como no presentaba ningún desperfecto, el 20 de febrero de 2015 se le devuelve al cliente quien la recepciona conforme. Continúa expresando que "contrario a lo que señala el demandante, esta es la única vez que la motocicleta ingresa al servicio técnico autorizado. Sin embargo, el demandante concurrió en un par de ocasiones más a conversar con el dueño del servicio técnico, para quejarse por supuestos desperfectos que sufría la motocicleta, pero nunca la llevó para revisarla y repararla si procediere."

Que, a mayor abundamiento hace presente que **"para hacer efectiva la garantía del proveedor del producto, la motocicleta debe someterse a diversas mantenciones en el servicio técnico autorizado, mantenciones que no se han realizado, y según informa el servicio técnico "Carlos Pérez Molina e hijos Ltda." el demandado habría realizado dichas mantenciones en forma particular, perdiendo la garantía del proveedor"**. Continúa relatando que el demandante de autos concurrió en dos oportunidades a la tienda, siendo atendido en ambas oportunidades por el supervisor comercial del área de deportes don Flavio Silva, quien le informó **"para proceder con la anulación de la venta o el cambio del producto se requería la autorización del servicio técnico, autorización que nunca se podrá obtener ya que la motocicleta funciona perfectamente hasta hoy, o por lo menos nunca ha sido llevada al servicio técnico por desperfecto alguno"**. Por último niega tajantemente que el demandante haya sido víctima de malos tratos por parte de algún funcionario de la tienda, y que se le haya expulsado de dichas dependencias, expresa que lo que ocurrió fue todo lo contrario, ya que el demandante concurrió a la tienda muy alterado, e increpó fuertemente a las personas que lo atendieron.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte



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

13 ENE. 2016

TALCA de de



Fojas ciento veinte  
- 120 -

En cuanto a la supuesta infracción expresa que su representada se encuentra exenta de toda responsabilidad, por cuanto la motocicleta no presenta ningún problema de funcionamiento, no procediendo el cambio del producto o la anulación de la compra.

En cuanto al derecho manifiesta que los hechos relatados en esta presentación, permiten concluir que, en la especie, no concurre ninguno de los elementos preceptuados en la Ley en cuestión, que permitan establecer algún tipo de infracción a sus normas, y que haya sido cometido por su representada, por lo que la denuncia infraccional debe ser desestimada. Solicitando por último se sirva tener por contestada la denuncia infraccional, y su rechazo con costas.

**En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios:** El Abogado don José Guillermo Rodríguez Henríquez solicitó su rechazo, con costas, argumentando que la indemnización de perjuicios tiene como fin único indemnizar, compensar o restituir a quien ha sufrido un daño económico a su estado patrimonial anterior, de no ser entendido de esa manera, podría ocurrir que la indemnización de perjuicios, lejos de dejar al afectado en la misma situación, lo posicione en una de mejor estado, produciendo un enriquecimiento indebido, desvirtuando el fundamento de la indemnización. Agrega que con respecto al daño moral la suma es antojadiza, ya que no existe ningún tipo de daño moral que indemnizar.

Por último manifiesta *"el demandante deberá probar, en la oportunidad legal pertinente, la existencia del daño material y del daño moral alegado, y la cuantía de estos, con la documentación legal pertinente, y que estos se producen debido al actuar de mi representada. Sin embargo, podemos señalar claramente que los montos solicitados por el demandante solo responden a sus apreciaciones personales y creencias, es más el denunciante y demandante civil en ningún caso detalla en que consistirían estos supuestos daños"*, concluyendo que la demanda civil de autos carece de fundamento y debe ser rechazada de plano por el Tribunal, por cuanto no existe ningún daño indemnizable causado al demandante por el actuar de su representada.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente se recibió la causa a prueba rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos. Por último el Tribunal concedió la diligencia probatoria solicitada por la denunciada y demandada civil, consistente en oficiar al servicio técnico autorizado Carlos Pérez Molina e Hijos Limitada, con lo que se puso término a la audiencia.

**CUARTO:** Que, a fojas 84 y siguientes rola presentación de la Abogada doña BÁRBARA NATALY ESCOBAR CORTÉS, por la parte denunciante y demandante civil, evacuando el traslado conferido a fojas 69 con relación a los documentos objetados por la contraparte en el contexto del comparendo de contestación, conciliación y prueba.

**QUINTO:** Que, a fojas 98 y siguientes rola presentación de don Carlos Máximo Pérez Molina, representante legal de servicio técnico oficial "Carlos Pérez Molina e

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 de Noviembre de 2015



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

13 ENE. 2016

TALCA



hijos Ltda.", informando a este Tribunal lo solicitado mediante Oficio N° 2006-J de 01 de julio de 2015 de fojas 83 de autos.

**SEXTO:** Que, a fojas 105 y siguientes la denunciante y demandante presenta escrito exponiendo en lo principal una serie de consideraciones a fin que el Tribunal las tenga presente al momento de dictar sentencia, y en el otrosí solicita se dicte sentencia.

**SÉPTIMO:** Que a fojas 114 quedaron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:**

**PRIMERO:** Que, en el contexto de comparendo de contestación, conciliación y prueba que rola a fojas 68 y siguientes la Abogada doña Alejandra Gaete Andrade, en representación de la parte denunciada y demanda civil COMERCIAL ECCSA S.A., objetó los siguientes documentos acompañados por la contraparte: **1)** Correos electrónicos singularizados con los números 4 y 5, por falsos "ya que el Código de Procedimiento Civil establece la forma como deben acompañarse los documentos electrónicos, fijando el Tribunal la correspondiente audiencia de percepción documental, para poder efectivamente las partes y el Tribunal ratificar que el correo electrónico sea real, que haya sido enviado desde la casilla de correo que se señala y hacia el destinatario que se indica. De lo contrario este documento privado no puede ser reconocido", y **2)** Set de fotografías singularizadas con el N° 6, por falsas "ya que dichas fotografías bajo ningún punto de vista dan cuenta que correspondan a la motocicleta marca KINLON adquirida por el denunciante y demandante civil".

**SEGUNDO:** Que, a fojas 84 y siguientes de autos, la abogada doña Bárbara Nataly Escobar Cortés en representación del denunciante infraccional y demandante civil don Javier Ignacio Espinosa Aguilera, evacúa el traslado conferido respecto de las objeciones deducidas por la contraria, argumentando en resumen en lo relativo a los dos correos electrónicos de fecha 18 de febrero de 2015, que dichos documentos no pueden ser falsos por no ser acompañados de la forma que indica la contraria, esto es por no ser incorporados de acuerdo al 348 bis del Código de Procedimiento Civil, pues en dicho caso procedería algún tipo de impugnación y no de objeción por falsedad, pues en ninguna de las argumentaciones de la contraria se puso en duda la veracidad del documento, tampoco su integridad, sino que simplemente se cuestionó la forma de ser incorporado al proceso, agregando que el principal motivo por el cual se acompaña por vía instrumental los mencionados correos, es velar por la celeridad del proceso y evitar la dilación del mismo más allá de lo necesario. En cuanto al set de fotografías objetadas por la contraria, refiere que el fundamento de la

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
13 ENE. 2016  
TALCA



Fojas ciento veintidos  
- 122 -

3

objección de la demandada es no tener certeza que sea la motocicleta de autos, pero que el Tribunal "podrá apreciar de acuerdo a las normas de la sana crítica, que las fotografías acompañadas dan cuenta de una motocicleta con exactamente las mismas características que la motocicleta de autos, ya que en ella se puede evidenciar, una motocicleta de tipo enduro, rojo con carenado negro, marca KINLON, que es y siempre ha sido la que genera la controversia...".

**TERCERO:** Que, el incidentista no justificó debidamente las objeciones, no invocando causal legal alguna, no siendo suficientes los argumentos por él esbozados para acoger las objeciones así planteadas, razón por la cual el Tribunal las rechazará, sin perjuicio del valor probatorio que les asigne a tales documentos en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287.

**B) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL Y DEMANDA DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS:**

**PRIMERO:** Que, la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor.

**SEGUNDO:** Que, el denunciante infraccional y demandante civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 6 y 40 a 60, consistente en: **1)** Copia de carta de reclamo a Ripley, solicitando la devolución del dinero pagado por la motocicleta y los gastos de inscripción, seguro obligatorio y permiso de circulación; **2)** Certificado de ingreso a servicio técnico Carlos Pérez Molina e Hijos Ltda. de la motocicleta marca KINLON JL250GY(i), numero de chasis LLCJGM109EA100713; **3)** Informe de revisión de motocicleta JL250GY(1) chasis LLCJG109EA100713, emitida por STA CARLOS PÉREZ MOLINA E HIJOS LTDA.; **4)** Copia de formulario único de atención de público, que da cuenta del reclamo administrativo ante SERNAC; **5)** Carta de respuesta enviada por Ripley a Sernac; **6)** Copia de carta de reclamo entregada a Ripley por parte del denunciante; **7)** Póliza de Garantía de IMOTO, a nombre de Javier Espinoza, fecha de venta 10 de febrero de 2015; **8)** Cotización emitida por SAFARI MOTOS, correspondiente a cambio de aceite, de fecha 23 de febrero y 20 de abril del año 2015; **9)** Copia legalizada de factura electrónica emitida por multitienda Ripley, de 9 de febrero de 2015 a nombre de Javier Espinoza; **10)** Correo electrónico enviado por don Javier Espinoza, dirigido a don Eduardo Saavedra de 18 de febrero de 2015; **11)** Correo electrónico enviado por don Javier Espinoza, dirigido a don Eduardo Saavedra de 18 de febrero de 2015; y **12)** Set de 8 fotografías simples.

**TERCERO:** Que, el denunciado infraccional y demandado civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 61 a 65, consistente en: **1)** Copia de factura electrónica N° 154443 de 9 de febrero de 2015, por la compra de motocicleta marca KINLON, adquirida por don Javier Espinoza; **2)** Acta de recepción de motocicleta de IMOTO, nombre del cliente Javier Espinoza, fecha de recepción 16 de febrero de 2015; **3)** Informe de Servicio Técnico Autorizado Carlos Pérez Molina e Hijos Limitada de 19 de febrero de 2015 que da cuenta del ingreso al

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA  
Presente en copia fiel de su original

13 ENE. 2016



Servicio Técnico de la motocicleta marca KINLON para revisión; **4)** Informe de Servicio Técnico Autorizado Carlos Pérez Molina e Hijos Limitada de 20 de febrero de 2015 que da cuenta que después de la revisión de la motocicleta marca KINLON no se detectan fallas en dicha motocicleta y se realiza un cambio de aceite preventivo; y **5)** Carta de respuesta de Subgerencia de Servicio al Cliente Retail Ripley a Esteban Pérez Burgos, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor.

**CUARTO:** Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil, produjo la testimonial rolante a fojas 70 a 75 de autos, consistente en la declaración de los testigos doña **FRANCISCA BELÉN LUNA URRUTIA** y don **MANUEL ELADIO VALENZUELA SAN MARTÍN**, quienes previamente juramentados expusieron:

La testigo Sra. LUNA URRUTIA: "Vengo a declarar porque fui citada y resulta que el día 16 de febrero estuvimos en el local de eventos un evento de noche no tenía como venirme a mi casa por lo tanto Javier que es mi compañero de trabajo se ofreció a llevarme en moto, íbamos como dos minutos de viaje y Javier me dice que mire el tubo de escape a ver si está tirando humo y efectivamente estaba saliendo humo del tubo de escape por lo cual él detuvo la moto nos tuvimos que bajar y me tuvo que acompañar a mi casa con la moto al lado, tirándola, con los peligros que eso implica eran las doce de la noche aproximadamente y él se tuvo que volver a su casa de la misma manera, ahí fui testigo de que la moto funcionaba raro, pegaba tirones, sentí los tirones. Después los meses que siguieron fui testigo de las fallas que fue presentando la moto como por ejemplo tiraba aceite de la pata de la moto, goteaba. Un par de meses después el 09 de mayo por temas de trabajo tuve que dirigirme a Ripley, mi jefa le pidió a Javier que me acompañara que era el único que estaba con transporte, esto fue durante la tarde, cuando estábamos ahí y compramos lo que necesitábamos Javier me dijo tengo que hacer un trámite en la plataforma de servicio y lo acompañé y me di cuenta que él llevaba una carta pidiendo el cambio del producto o la devolución del dinero, la persona que estaba atendiendo llamó a la persona encargada y no estaba y en su reemplazo estaba el supervisor comercial Flavio Silva y él nos dijo que Ripley no se iba a hacer cargo que quien tenía que hacerse cargo era IMOTO y que era imposible que una moto fallara porque por algo salían buenas del servicio técnico, recuerdo que Javier le pidió una respuesta formal a Ripley y él no quiso dar nada oficial que eso no se hacía y recalcaba que era imposible que la moto fallara. Después de que Javier insistió accedió a firmar la carta y puso un timbre, entonces nos fuimos de la plataforma de servicio pero Javier se devuelve porque la carta estaba firmada que la firma se podía malinterpretar, al devolvernos le pidió que por favor le diera una respuesta formal de que no se iba a hacer la devolución, por escrito, siguió insistiendo que no y se empezó a molestar y llamó a un guardia para que nos echara, nos denigró, el guardia se acercó y les dijo "sácalos por favor", el guardia quedó sorprendido porque no entendía la situación y Javier le explicó y el guardia se fue porque no había motivo como que estuviéramos haciendo escandalo o desorden. Después de eso Javier no se quiso quedar con esa respuesta y quiso hablar con alguien que tuviera más rango y hablamos con la Secretaria Carolina Allaga ella nos

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA

La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA



comentó que no había gerente sino una subgerente Javier le explicó la situación ella tomó la carta y se fue por un pasillo y nos pidió que la esperáramos, se demoró unos 15 minutos y en eso llegó el supervisor comercial Flavio Silva y entró por el mismo pasillo que se fue la secretaria, después salieron los dos con la carta con la respuesta que la subgerente no nos podía atender ni dar una respuesta formal o por escrito, ahí conversando con Flavio el accedió a darnos un número de call center, pero tuvo que llamar desde mi teléfono, ahí lo comunicaron con una persona de IMOTO que era el encargado, Ripley Flavio dijo que Imoto tenía que responder y en IMOTO dijeron exactamente lo contrario que ellos no tenían nada que ver porque él había comprado ahí la moto. Ripley tampoco accedió a enviar ellos la moto al servicio técnico sino que debía hacerlo el cliente y correr con todos los gastos que ello implicaba. Luego de eso nos fuimos de la tienda y nos dirigimos al servicio técnico autorizado en Talca que es Carlos Pérez e Hijos, ahí hablamos con CARLOS PÉREZ que yo deduzco que es el dueño. Javier le comento la situación, la respuesta de Ripley o de los trabajadores de Ripley y me quedó muy grabada una frase que él dijo "Todas las motos fallan por algo existe la póliza de garantía o sino ninguna vendría con una póliza de garantía" y lo comparó con un Ferrari y dijo que hasta estos podían fallar, dijo que él no podía hacer nada sin una orden directa de Ripley o de IMOTO". El testigo fue repreguntado y conainterrogado.

El testigo Sr. **VALENZUELA SAN MARTIN**, declaró "lo que yo sé es que el joven compró la moto el 2015 y me la llevó para mostrármela por un ruido medio extraño y el ruido que tiene es por un problema en la caja de cambio esa moto viene fallada de fábrica, yo le dije que fuera por la garantía, no funcionó con la garantía por eso estamos acá, eso son los antecedentes que le puedo aportar". El testigo fue repreguntado y conainterrogado.

**QUINTO:** Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil, produjo la testimonial rolante a fojas 76 a 81 de autos, consistente en la declaración de los testigos don **FLAVIO ANDRÉS SILVA ESPINOZA** y don **RICARDO ANDRÉS CERDA JARA**, quienes previamente juramentados expusieron:

El testigo Sr. **SILVA ESPINOZA** declaró "la primera semana de mayo no recuerdo bien el día yo concurrí a lo que se denomina plataforma de servicio en la tienda llamado por una asistente de la plataforma. Ahí la asistente comenzó a describir el caso del cliente para así yo tomar el caso y dar respuesta a la solicitud. Luego de esto el cliente me da a entender sus inquietudes, lo que él venía a solicitar, dentro de esas solicitudes se le reitera que no es congruente lo que él pedía que no se le podía dar lo que solicitaba. A raíz de esto el cliente se ve ofuscado e increpa a personal de plataforma y a mi persona, pasaron algunos segundos en los que nuevamente se le dice al cliente que no se le puede dar la solución que él requiere, que son otros conductos los pasos a seguir para la resolución del caso. Al tiempo después no recuerdo cuanto, nuevamente tengo que conversar con él pues se dirige a gerencia a hablar con la subgerente de piso en donde solamente puede conversar con la secretaria la que me llama para que pueda conversar

Tercer Juzgado  
6



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente acta copia fiel de su original  
13 ENE. 2016



Fojas ciento veinticinco  
- 125 -

con él, donde se le da la misma información, que los pasos a seguir son otros para lo solicitado". El testigo fue repreguntado y conainterrogado.

El testigo Sr. **CERDA JARA**, declaró "con fecha 26 de junio concurro al servicio técnico del Sr. Pérez a entrevistarme con él respecto al caso del cliente, me atiende Gonzalo Pérez quien es el hijo del dueño del servicio técnico me indica que el cliente si había concurrido al servicio técnico indicando que presentaba fallas de emanación de humo o gases, me indican que la motocicleta no presentaba fallas y realizan un cambio de aceite de forma preventiva, indican además que como dos días antes que se terminara la garantía legal del producto el cliente nuevamente concurre al servicio técnico indicando que el producto nuevamente presentaba fallas. De acuerdo a lo hablado con el personal del servicio técnico manifiestan que no se habían realizado las mantenciones de la motocicleta y también manifestaron que en la póliza de garantía no presentaba un escrito o un timbre de la mantención de los 500 Kms.". El testigo fue repreguntado y conainterrogado.

**EXTO:** Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes del proceso y de la prueba rendida en la presente causa, conforme a las normas de la sana crítica, el Tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional de COMERCIAL ECCSA S.A. En efecto, la prueba rendida en autos, a juicio de este sentenciador, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar por sí sola que los hechos constitutivos de la denuncia infraccional tuvieran su origen en hechos imputables al denunciado y demandado civil. En este sentido es necesario precisar que el denunciante en su presentación de fojas 7 y siguientes, expone que compró en la Tienda Ripley Talca una motocicleta marca KINLON el día 9 de febrero de 2015, la que le fue entregada el día 16 de febrero de 2015, según el consumidor, tres días después del plazo acordado. Que el día 18 de febrero de 2015 debió ingresar la motocicleta al servicio técnico autorizado "Carlos Pérez Molina e Hijos Ltda." porque tiraba humo por el tubo de escape, dirigiéndose a Ripley para hacer la devolución de la motocicleta, donde solo recibió unas disculpas. Continúa relatando que "a los pocos días" llevo la moto a la mantención al servicio técnico, solicitando poder llevar la moto el día que la iban a revisar para no quedar a pie tantos días, recibiendo una respuesta grosera, indignándolo, por lo que procedió a retirarse del lugar y dejar un reclamo vía telefónica en IMOTO Santiago y por último manifestó que el 6 de mayo de 2015, se presentó en la tienda Ripley Talca para hacer por segunda vez la devolución de la motocicleta "ya que a pesar de haber sido revisada en una oportunidad por el servicio técnico, volvió a presentar diversas fallas las cuales han sido provocadas por deficiencias en sus materiales y fabricación, y no por el uso del cliente", **negándose rotundamente mandarla al servicio técnico para que chequearan si el daño es de fábrica.** Que a su vez los documentos acompañados a la causa dan cuenta de que el día 9 de febrero de 2015 don Javier Espinoza compró una motocicleta marca Kinlon en la tienda Ripley, boleta que fija como fecha de entrega de la moto el día 5 de marzo de 2015, que el 16 de febrero de 2015 don Javier Espinoza firmó acta de recepción de la motocicleta, que el día 18 de febrero de 2015 ingresó la motocicleta a "STA

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte



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

13 ENE. 2016

TALCA

C.7  
|||



Fojas ciento veintiseis  
-126-

Carlos Pérez Molina e Hijos LTDA.", a efecto de realizar revisión a dicha motocicleta, que el día 20 de febrero de **2015** "STA Carlos Pérez Molina e Hijos LTDA." entrega un informe de la revisión de la motocicleta concluyendo que se realiza cambio de aceite preventivo a la motocicleta, sin existir ningún otro documento que pueda demostrar que la motocicleta siguió presentando fallas y que los problemas que manifiesta el denunciante existen, sean de materiales o de fábrica. Por último, examinando las declaraciones de los testigos de la parte denunciante, éstas no revisten el mérito suficiente para que el Tribunal logre la convicción de que la empresa denunciada incurrió en las infracciones reclamadas por el denunciante, por lo que en mérito de todo lo anterior, el Tribunal no ha logrado el convencimiento suficiente para dar por acreditada alguna infracción cometida por COMERCIAL ECSSA S.A., sin riesgo de incurrir en arbitrariedades, máxime si se estima que la única vez que la motocicleta fue evaluada por el servicio técnico autorizado, no se le detectó ninguna anomalía, informe que fue entregado al denunciante quien recibió conforme, no ingresando nunca más al servicio técnico por falla alguna.

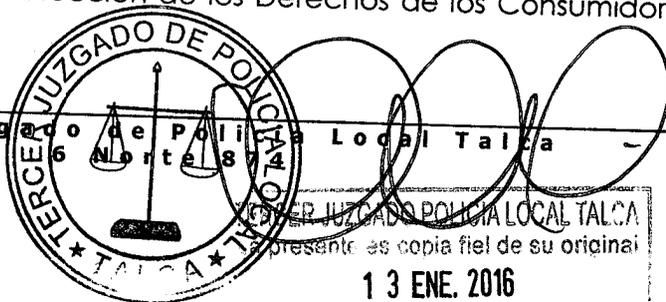
**SÉPTIMO:** Que a mayor abundamiento, y de conformidad con lo previsto por el artículo 21 de la Ley 19.496, la motocicleta adquirida se encontraba, a la época de los eventuales desperfectos, amparado por la garantía otorgada por el proveedor, debiendo el consumidor necesariamente hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza, **previamente** a ejercer los derechos que le otorga el artículo 20 del mismo cuerpo legal, no dándose tales supuestos, pues el actor no acreditó la circunstancia de haber agotado las posibilidades que brinda la garantía.

**OCTAVO:** Que, en concordancia con lo expuesto en los considerandos precedentes, no se dará lugar a la denuncia infraccional deducida en autos por don JAVIER IGNACIO ESPINOZA AGUILERA en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., representada para estos efectos por don MARCOS SOTO REBOLLEDO, toda vez que no se encuentra acreditado que la denunciada haya incurrido en alguna conducta infraccional.

**NOVENO:** Que no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada y siendo la acción civil accesoria de la contravencional, procede rechazar consecuentemente la demanda de autos pues la responsabilidad civil no es sino consecuencia necesaria de aquella, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto el fallo de la Illma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 21, 50 A, 50 B y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



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

13 ENE. 2016

10

A.L.C. de



Fojas ciento veintisiete  
- 127

Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

1. **RECHAZAR** la objeción de documentos planteada por la denunciada y demandada civil COMERCIAL ECCSA S.A., en el contexto del comparendo de contestación, conciliación y prueba que rola a fojas 68 y siguientes, por ser insuficiente los argumentos esbozados para acoger las objeciones así planteadas.
2. **RECHAZAR** la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don JAVIER IGNACIO ESPINOZA AGUILERA en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., representada por don MARCOS SOTO REBOLLEDO, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional respecto de ésta.
3. **RECHAZAR** consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don JAVIER IGNACIO ESPINOZA AGUILERA en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., representada por don MARCOS SOTO REBOLLEDO, por no haberse determinado responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil accesoria de ésta.
4. No condenar en costas al actor, por estimar que existió motivo plausible para litigar.
5. Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
la presente es copia fiel de su original  
13 ENE. 2016  
de de

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



Talca, once de enero de dos mil dieciséis.

**CERTIFICO:**

Que la Sentencia Definitiva pronunciada en estos autos con fecha 02 de Octubre de 2015, rolante a fojas 117 a 127, no ha sido objeto de recursos procesales, por tanto, se encuentra firme y ejecutoriada para todos los efectos legales.

**ROL N° 2359-2015/CAM**

**CARLA CARRERA MADRID  
SECRETARIA LETRADA TITULAR**



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