

106
C. Torres

PUDAHUEL, a ocho de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

1º. - Que a fojas uno y siguientes rola querrela y demanda civil, interpuestas por don ALEJANDRO FERNANDEZ PITTARI, empleado público, domiciliado en calle General Tovarías N° 10288, depto. 302, Villa Tantauco, comuna de El Bosque, que dan cuenta a este Tribunal de una supuesta infracción a la Ley 19.496, deducidas en contra de AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A, representada por don RICARDO LESSMANN CIFUENTES y/o don CRISTIAN LEYTON FUENTES, factores de comercio, ambos domiciliados en Américo Vespucio N° 570, de esta comuna, dando origen en este Tribunal a la causa **ROL 14272-9-2012**.

2º. - Que a fojas 42 y 66 y siguientes, rola comparendo y continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante, representada por su apoderado don FRANCISCO AVILA VELASQUEZ y la asistencia de la parte de AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A., representada por su apoderada doña LILIANA VEGA AGUAYO.

Avenimiento, no se produce.-

3º Que a fojas 66, la parte querellante y demandante, reiteró los documentos agregados de fojas 9 a 22: 1) Factura de compra; 2) Certificado de inscripción; 3) Copias de correos electrónicos; 4) Cartas de Hyundai y Sernac; 5) Copias de órdenes de trabajo. Además, acompañó con citación, una "Revisión técnica visual y auditiva" del vehículo de su representada.-

4º Que a fojas 66 y siguientes, la parte demandada de AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A., objetó el documento acompañado por la demandante en la audiencia de comparendo, consistente en "Revisión técnica visual y auditiva", por tratarse de un simple instrumento privado emanado de un tercero ajeno al juicio que no señala fecha cierta y que la firma de dicho tercero no ha sido ratificada ante el Tribunal, careciendo por tanto de todo mérito probatorio al no reunir características de certeza, veracidad e integridad.-

5º Que a fojas 80 y siguientes, rola Informe Pericial, el que en sus conclusiones señala: "...Sólo la problemática de la bomba de combustible integrada, corresponde a una falla que si bien podría corresponder a una falla de fábrica, también puede obedecer a una mala calidad del combustible. Asimismo, señala. "Las observaciones o reclamos corresponden a detalles

SECRETARIO

107
autos
n. 262

menores, mantención, salvo la bomba de combustible integrada. De igual forma éstas no hacen enteramente o parcialmente inadecuado el vehículo para el objeto que se encuentra destinado”.-

6º Que a fojas 105, se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A).- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que a fojas 66 y siguientes, la parte de AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A., objeta un documento privado acompañado por la contraria, consistente en una revisión técnica visual y auditiva del vehículo objeto del litigio, por tratarse de un simple instrumento emanado de un tercero que no ha sido reconocido en juicio, careciendo de autenticidad y no constando su integridad ni la veracidad, solicitando se les reste valor probatorio.

Que efectivamente el documento privado objetado no fue reconocido judicialmente por quien lo emitió a petición del actor y en consecuencia, impidió que se le pudiera interrogar acerca de sus aseveraciones por lo que se procederá a acoger dicha objeción en la parte resolutive de este fallo.-

B) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

SEGUNDO: Que la querrela de fojas uno y siguientes, interpuesta por don ALEJANDRO FERNANDEZ PITTARI, ya individualizado, por una supuesta infracción a la Ley 19.496, deducida en contra de AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A, a fin que se sancione a la querellada como responsable por infracción a las normas de la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundándola en los hechos y disposiciones legales que a continuación se comentarán.

TERCERO: Que el señor FERNANDEZ PITTARI funda su denuncia y querrela en el hecho que en agosto del año 2010 compró en Iquique un vehículo marca Hyunday, modelo Santa Fe, cero kilómetros, y antes que dicho vehículo tuviera diez mil kilómetros, específicamente a los 8.721 kms., empezó a presentar fallas en el indicador de combustible, y en varias ocasiones quedó en pana. Señala que también presentaba su vehículo fallas en la caja de cambio sin detallar las anomalías. Encontrándose dentro de la garantía concurre al Servicio Técnico autorizado, en donde le señalaron que la caja de cambio no presentaba problemas y le repararon el indicador de combustible y se reemplazó el volante y pomo de palanca de cambio por desgaste, lo que consta en orden trabajo. En julio de 2011, nuevamente ante fallas de la misma naturaleza,

8

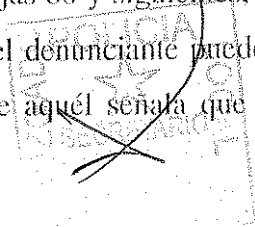
ingresó a reparación el vehículo según consta en orden de trabajo. Cuatro días después, se vió en la obligación de ingresar el vehículo a reparación por las mismas fallas, según orden de trabajo de 11 de julio de 2011. En octubre de 2011, nuevamente quedó en pana de bencina, por presentar la misma anomalía el indicador de bencina, según orden de trabajo, todas acompañadas de fojas 19 a 22.

Lo expuesto precedentemente, según lo estimó el actor, configuran infracción que le faculta a ejercer los derechos contenidos en el artículo tercero, letra e) de la ley 19.496, esto es, a exigir la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y personales por el incumplimiento de las obligaciones del proveedor.

CUARTO: Que a fojas 35 y siguientes, la denunciada y demandada negó los hechos que se imputan, solicitando el rechazo de la querrela y demanda en razón de los siguientes argumentos sintetizados: 1) La acción de autos es un medio del demandante para obtener un injusto enriquecimiento, en atención a que éste, aparentemente alentado por la buena fe y cultura de servicio al cliente con que inicialmente su representada ofreció solucionar sus reclamos, le reparó su vehículo con cargo a la garantía, creándose una ilegítima expectativa de enriquecimiento, hasta el punto de pretender la millonaria indemnización que demanda; 2) Que no son efectivos los hechos en que se funda la acción, pues la Sociedad demandada ha cumplido con todas las obligaciones como proveedor.-

QUINTO: Que, sin embargo, los restantes antecedentes, tales como ordenes de trabajo e informe pericial de autos están armónicos con la versión del querellante y demandante, especialmente al especificar que el vehículo motivo del litigio presenta fallas en el indicador de combustible, lo que propicia una conducción a lo menos incómoda e insegura.-

SEXTO: Que a mayor abundamiento, tras analizar los antecedentes el suscrito considera que si bien la empresa asumió las revisiones y reparaciones de las reiteradas fallas presentadas por el vehículo sin que el afectado tuviera que pagar por ello, de las que dan cuenta las diversas órdenes de trabajo agregadas a los autos, no objetadas ni observadas, dichas reparaciones fueron "incompletas y deficientes", toda vez que el vehículo ingresó en varias oportunidades por la misma falla, y aún así no se resolvió el problema, lo que se acreditó también con el informe pericial que se acompañó en autos a fojas 80 y siguientes, el cual, si bien es cierto establece que las observaciones reclamadas por el denunciante pueden obedecer a una mala calidad del combustible, no es menos cierto que aquél señala que al



*109
visto
página*

momento de la inspección pericial "...Sólo la problemática de la bomba integrada corresponde a una falla que si bien podría corresponder a una falla de fábrica, también podría obedecer a una mala calidad del combustible". Tal defecto detectado en el transcurso del tiempo, del que dan cuenta diversos documentos agregados por el querellante, han generado daño al consumidor, pues hizo un esfuerzo económico para comprar un vehículo nuevo, con el propósito justamente de evitar deficiencias que son propias de un vehículo de segunda mano, las que no pueden atribuirse a terceros ni a manipulaciones del querellante.-

SEPTIMO: Que en atención a lo ya señalado, se puede establecer que el vehículo ha presentado desperfectos, que se han reiterado en el tiempo los que por su número y características, alejan de los que normalmente pueden esperarse de un vehículo nuevo y al ser aquéllos reiterados, se concluirá que la denunciada infringió la ley 19.496, desechándose entonces el argumento absolutorio de la defensa.-

OCTAVO: Que respecto a los hechos en que se funda esta denuncia, esto es, la imputación hecha por don ALEJANDRO FERNANDEZ PITTARI, en su calidad de consumidor, en contra de AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A., en el sentido de haber vulnerado ésta la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, es necesario hacer presente:

58

1°.- Que para la finalidad arriba consignada, se hace indispensable puntualizar en lo que toca al campo de acción de la Ley N°19.496, que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las indemnizaciones por perjuicios causados al consumidor y señalar el fundamento aplicable en esta materia.

2°.- Que el artículo 3, de la mencionada ley, establece que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: ...e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea..".

3°.- Por su parte, el artículo 23° de la Ley 19.496, señala: "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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", lo que en la especie ha ocurrido pues la mala atención al cliente ha sido de toda evidencia.-

POLICIA
SECRETARÍA

Así y con el mérito de los antecedentes analizados precedentemente, el suscrito procederá en la parte resolutive de este fallo, a acoger la querrela de fojas uno y siguientes.

C) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

NOVENO: Que, en la especie el demandante también reclama una indemnización destinada a reparar los daños y perjuicios que habría sufrido a consecuencia de los hechos denunciados. Sostiene asimismo, que dichos hechos le han causado un perjuicio enorme de los que hace responsable expresamente a la proveedora AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A., por lo que le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos, demandando la reposición del vehículo por otro, previa restitución del que mantiene a su nombre, solicitando en subsidio de ello y para el caso de no ser acogida dicha pretensión, una indemnización por daño emergente que avalúa en la suma de \$4.000.000, equivalente al valor de adquisición del vehículo rebajado por el uso y en ambos casos la suma de \$3.000.000, por concepto de daño moral, consistente en los trámites, sufrimientos, molestias y malos ratos que ha sufrido como consecuencia y a causa directa de estos hechos, y más costas de la causa.-.

DECIMO: Que contestando la demanda civil, la Sociedad demandada solicitó en lo principal de fojas 35, su rechazo en mérito a carecer de todo mérito puesto que el vehículo de marras ha ingresado al servicio técnico en cuatro oportunidades para efectuarle "mantenciones y reparaciones menores con cargo a la garantía de fábrica" ante reclamos respecto a "ruidos en sector delantero al salir en primera marcha, supuesta dificultad al pasar de segunda a tercera marcha al conducir con maniobrabilidad más lenta, volante de dirección y pomo palanca de cambios por decoloración y marcador de combustible que indica disponible pero queda en panne (sic) de bencina." Sostiene que en dichas atenciones se solucionaron los requerimientos del querellante, quien recibió conforme todos los trabajos mencionados.

En consecuencia, afirma que los reclamos no se refieren a deficiencias de fabricación que hagan que el vehículo no sea enteramente apto para el uso al que está destinado. Agregó que las normas de la Ley 19.496, sólo se aplican a productos que por su deficiencia "no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado", no siendo este el caso y que en consecuencia no procede el cambio del vehículo averiado por otro similar. Así pues, de considerar que su representada ha incurrido en algún incumplimiento, sólo sería procedente que se fijara una indemnización acorde con aquél.-

111
Ciclos
Aru

DECIMO PRIMERO: Que atendido lo razonado precedentemente, y en especial a las numerosas ocasiones en que el demandante debió concurrir hasta un taller mecánico autorizado no obtener resultados aceptables, se puede concluir que a la empresa demandada le asiste responsabilidad en los hechos que sirven de fundamento a la demanda, por cuanto debió dar una atención oportuna, esmerada y eficiente al demandante, lo que en la especie no ocurrió, causando diversos perjuicios al consumidor, por lo que, acorde a las disposiciones de la ley 19.496 y las normas del Código Civil, tales daños deben ser reparados monetariamente.-

DECIMO SEGUNDO: Que en virtud a lo expuesto, el suscrito concluirá que el vehículo presentó defectos, que por su número, características y reiteración, se alejan de las que normalmente pueden esperarse de un vehículo nuevo, siendo su reiteración atribuibles a un mal servicio técnico de reparación o mantención, y que por lo tanto, la denunciada infringió la ley 19.496.

En efecto, como ya se analizó, el vehículo siguió presentando problemas en reiteradas ocasiones desde su adquisición hasta octubre del año 2011, según consta de las ordenes de trabajo acompañadas de fojas 19 a 23, no objetadas ni observadas, circunstancia en la que también coincide el peritaje ordenado por el Tribunal, acompañado a fojas 80 y siguientes, el cual sostiene en sus conclusiones rolantes a fojas 103, que los defectos sufridos por el vehículo no lo hacen inapto para su uso y objeto al cual se encuentra destinado, conclusiones que se explican por sí solas. Por lo demás dicho peritaje, no fue objetado ni observado por ninguna de las partes.-

DECIMO TERCERO: Que apreciados los daños, cuya indemnización se demanda, se dará lugar a la acción civil interpuesta sólo en cuanto a la petición subsidiaria, esto es el daño emergente sufrido por el vehículo de don ALEJANDRO FERNANDEZ PITTARI, correspondiente a las reparaciones efectuadas al marcador de combustible, y bomba de combustible integrada conforme a lo señalado en las ordenes de trabajo rolantes de fojas 19 a 23 de autos, y lo que ello implica por cierto en la desvalorización del móvil, y se declarará que la demandada AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A., quedará obligada al pago de la suma de \$1.500.000, (un millón quinientos mil pesos), como indemnización por el mal servicio de mantención prestado al demandante y desvalorización de la station wagon, sin perjuicio que además deberá proceder al cambio de la bomba de combustible integrada y del marcador de combustible.-

58

Cm. Indemnización
Cm. Desvalorización
Cm. Mal servicioOPORTUNIDAD
2011

112
Cia G
dota

Que no ha lugar a la demanda en relación a la reposición del vehículo, por cuanto, amén de lo razonado precedentemente y con los medios de prueba rendidos en autos, se estableció que los defectos sufridos por el vehículo no lo hacen inapto para su uso.-

DECIMO CUARTO: Que en cuanto al daño moral, para determinar su existencia no se ha presentado ningún medio de prueba ni antecedente alguno que permita establecer fehacientemente su cobro, por lo que tal indemnización se desestimará.-

DECIMO QUINTO: La cantidad determinada precedentemente deberá pagarse reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, más intereses corrientes, ambos calculados desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada, y hasta el pago efectivo de la indemnización otorgada, con costas. -

POR ESTAS CONSIDERACIONES Y TENIENDO PRESENTE LO DISPUESTO

EN:

La ley 15.231; artículos 1º, 3 letra d) y e), 23, 24, 50, 50 A, B y siguientes de la Ley 19.496; artículos 1º, 14, 17, 23 y siguientes de la Ley 18.287; artículos 144, 160; 173; 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y artículos 2314; 2315 y 2316 del Código Civil, se declara:

58

1).- Que se acoge la objeción de documento opuesta a fojas 66.-

2).- Que se acoge la querrela infraccional de autos, y se condena a **AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A.**, representada por don **RICARDO LESSMANN CIFUENTES**, ambos ya individualizados, al pago de una multa regulada prudencialmente en **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.**-

3).- Que se acoge la demanda de autos y se condena a la sociedad demandada ya singularizada en el numeral anterior, representada por don **RICARDO LESSMANN CIFUENTES:** A) A pagar al demandante don **ALEJANDRO FERNANDEZ PITTARI**, por concepto de indemnización de perjuicios la cantidad de \$1.500.000, (un millón quinientos mil pesos), por concepto de daño emergente, indemnización que deberá pagarse reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, e intereses corrientes, ambos calculados entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y el pago efectivo de la indemnización otorgada, rechazándose en lo demás la demanda, conforme se expone en los considerandos Décimo Tercero y Décimo Cuarto de este fallo y B) A reemplazar por elementos

BRUNO
2011

X

113
Lib-G
Trece

-0
5
u

nuevos en el vehículo de autos, el marcador de combustible y la bomba de combustible integrada, en el plazo de quince días contados desde que esta sentencia quede ejecutoriada, de cuyo cumplimiento deberá dar cuenta a este Tribunal, bajo apercibimiento legal.

4).- Que se condena a la demandada al pago de las costas.-

5).- Que si la multa no es pagada dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, y conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 18.287, despáchese orden de arresto en contra del representante de la Sociedad infractora.

6).- Una vez ejecutoriada la sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

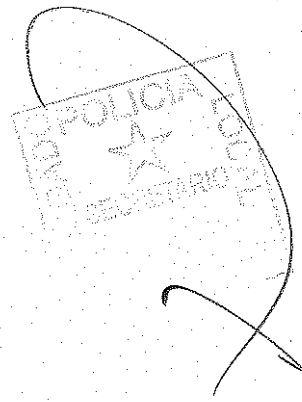
Anótese. Regístrese. Notifíquese por cédula y archívese en su oportunidad.-

14272-9-2011

58

PROVEYO DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR.-

AUTORIZA DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.



C.A. de Santiago

Santiago, once de septiembre de dos mil trece.

A fojas 139 y 140: téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su considerando decimo tercero, que se elimina.

Y se tiene, además, presente:

Que apreciados los daños cuya indemnización se solicita, se desprende del mérito de autos que la demandante no acompañó antecedente alguno que dé cuenta de la certeza de su monto, correspondiendo al sentenciador regular prudencialmente éste, estimando esta Corte que la suma otorgada por el juez a quo resulta excesiva en relación al menoscabo acreditado, motivo por el que se procederá a reducir dicho monto según se indicará en lo resolutivo del fallo.

Por lo razonado, se **confirma** la sentencia apelada de ocho de marzo de dos mil trece, escrita a fojas 106 y siguientes, **con declaración** que se reduce monto otorgado por concepto de daño directo a la cantidad de \$1.000.000.- (un millón de pesos).

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-659-2013.

The block contains several handwritten signatures in black ink. A large, stylized signature is at the top, followed by two smaller, more legible signatures below it. To the right of the signatures is a rectangular stamp with a star in the center. The text in the stamp is partially obscured but appears to include 'FOLIA' and 'SECRETARIO'.