

98

Rol 39.919-AA

Cerrillos, veintiuno de julio de dos mil catorce.

Vistos:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes doña **SANDRA FABIOLA JARAMILLO INOSTROZA**, secretaria, domiciliada en calle Dieciocho de Septiembre N° 0402, comuna de El Bosque, presentó denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de la empresa **H. MOTORES S.A.**, representada por don **HÉCTOR ALIAGA**, ambos domiciliados en Mall Plaza Oeste, local AP -129, comuna de Cerrillos, solicitando una indemnización por la cantidad de \$9.390.000, más los intereses, reajustes y costas correspondientes. Fundó su presentación en el hecho de que con fecha 4 de abril de 2012 compró a la denunciada un vehículo nuevo, cero kilómetro, el cual presentó diversos problemas consistentes en humedad en uno de sus focos, en las manillas, en la bandeja de portalón, en la luz de freno, ruidos en el volante y en la funda de la palanca de cambios. Sostuvo, además, que el foco que presentó humedad ya había sido cambiado en tres oportunidades, las manillas en dos, ingresando su vehículo al taller de la denunciada en diversas ocasiones. Agregó que por lo anterior se vio impedida de utilizar su automóvil, trasladándose a su trabajo en locomoción colectiva. Indicó que en agosto del año 2013 el vehículo presentó un ruido extraño que se fue intensificando, debiendo contactarse con el taller de la denunciada para advertirles de la situación, recibiendo una hora para asistir al taller una semana más tarde. En dicha ocasión señaló haber consultado al personal del taller si podía seguir usando su vehículo en las condiciones en que se encontraba, recibiendo una respuesta positiva. Que a los pocos días de uso y mientras se dirigía en su vehículo a su trabajo sostuvo haber quedado en panne, encendiéndose la luz de la batería, seguido de un aumento en la temperatura del motor del vehículo, debiendo llamar a una grúa para que lo remolcaran. Asimismo indicó que para efectos de hacer efectiva la garantía del automóvil debió revisarle la mantención que se encontraba pendiente. Que tras casi un mes en el taller, su automóvil volvió a salir con el mismo ruido que presentó al fallar la bomba de agua, además de acelerarse solo el motor cada vez que estaba en neutro, no pudiendo utilizar el aire acondicionado. Que en razón de lo anterior decidió no salir de vacaciones por temor a quedar en panne, viéndose endeudada por un vehículo que debía pagar sin poder utilizarlo. Finalmente indicó que la denunciada le ofreció un móvil de reemplazo mientras ingresaba su automóvil al taller, situación que nunca se llevó a cabo, ofreciéndole, luego, el reemplazo por un vehículo nuevo pero del año 2014, sin embargo, y debido a que la marca ya no le daba confianza, decidió no aceptarlo, pidiendo en dicha ocasión la devolución del dinero pagado, negándose la empresa a ello. Que a fs. 46 y sig

doña Sandra Fabiola Jaramillo Inostroza rectificó la demanda civil de fs. 1 y siguientes, acompañando partes de la misma que habrían sido omitidas, pero que en nada modifican lo ya planteado. Que a fs. 49 el tribunal tuvo por efectuada la rectificación aludida, teniendo nuevamente por interpuesta la denuncia y demanda civil. Que a fs. 50 consta la certificación de la notificación de la demanda a la demandada antes individualizada.

SEGUNDO: A fojas 96 y siguientes rola acta de audiencia de contestación y prueba, la que consta en autos. Que en dicha oportunidad procesal la parte denunciada y demandada opuso excepción de prescripción de la denuncia infraccional y de la acción para exigir la devolución de la cantidad pagada, fundada en los artículos 26 y 21 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, respectivamente. Asimismo contestó la denuncia y demanda civil interpuesta en su contra, fundada en haber dado cumplimiento íntegro a sus obligaciones legales, revisando y reparando el vehículo sujeto a garantía en cada una de las oportunidades en que presentó algún problema, encontrándose en la actualidad apto para su uso.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA PRESCRIPCIÓN DE LA DENUNCIA INFRACCIONAL:

1.- Que a fs. 89 y siguientes **H. MOTORES S.A.**, representada judicialmente por don **JAVIER FORTUNE BAYER**, abogado, opuso excepción de prescripción fundado en que de acuerdo al artículo 26 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denuncia interpuesta en contra de su representada se encontraría prescrita. En este sentido indicó que la demandante adquirió el vehículo el día 4 de abril de 2012, haciendo presente que desde ese mismo día partió con problemas. Sin embargo, a juicio de la denunciada, la denunciante habría omitido ciertos hechos como que en el mes de abril de 2012, al ingresar el vehículo al taller para reparar la humedad presentada en uno de sus focos, éste fue cambiado con cargo a la garantía y sin cargo a la actora. Que asimismo habría ocurrido al ingresar en el mes de agosto y noviembre de 2012, y en enero de 2013, oportunidades en que el automóvil de la denunciante también debió ser ingresado al taller, pero por otros desperfectos que también fueron reparados con cargo a la garantía. Finalmente, que la denunciante presentó con fecha 23 de enero de 2014 denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios fundada en un desperfecto presentado en su vehículo durante el mes de agosto de 2013, habiendo transcurrido, a juicio de la denunciada, más de siete meses desde la última mantención y reparación realizada a su vehículo con cargo a la garantía. Que por lo anterior la denunciada sostuvo que la acción infraccional se encontraría prescrita respecto de todos los hechos acaecidos con anterioridad al 30 de julio de 2013, pues la denuncia y demanda civil fueron notificadas con fecha 30 de enero de 2014.

2.- Que en lo que dice relación con el plazo de prescripción contemplado por el legislador para interponer la denuncia infraccional se debe señalar que el artículo 26 de la Ley N° 19.496 establece que *"Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva"*.

3.- Que para efectos de determinar si la denuncia interpuesta a fojas 1 se encuentra prescrita, es preciso establecer la fecha en que supuestamente habría sido cometida la infracción que dio origen a estos autos. Que de acuerdo a los dichos de la denunciante y a lo alegado por la denunciada, es posible establecer en forma fehaciente que la infracción se habría cometido durante el mes de agosto de 2013, fecha en que la denunciante ingresa por última vez su vehículo al taller de la denunciada, sin obtener la reparación deseada. Que a mayor abundamiento, la parte denunciada en su escrito de fs. 89 y siguientes en ningún caso controvierte esta fecha, sino que por el contrario la establece como fecha cierta para efectos de computar el plazo de prescripción antes referido, confundiendo la forma como debe realizarse dicha operación al hacer alusión a la fecha en que la denuncia y demanda civil fueron notificadas. Que además, en el número III.2. de la presentación que rola de fs. 89 y siguientes, específicamente a fojas 93, la parte denunciada reconoció haber recibido el vehículo de la denunciante durante el mes de agosto del año 2013 para revisar desperfectos, entregándole el vehículo durante el mes de septiembre del mismo año supuestamente reparado.

4.- Que habiéndose establecido por este sentenciador la fecha de ocurrencia de la infracción en el mes de agosto de 2013, y considerando que la denunciante interpuso su denuncia ante este tribunal con fecha 23 de enero de 2014, debe concluirse que la denuncia que originó estos autos fue presentada dentro del plazo establecido por el legislador en el artículo 26 de la Ley N° 19.496. Que en este mismo sentido la propia denunciante sostuvo que el vehículo salió del taller un mes después de haber ingresado durante el mes de agosto del año 2013, debiendo además computarse a lo anterior el plazo de suspensión que generó la denuncia realizada ante el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo con el documento que rola a fs. 33 y siguientes. Por lo anterior este sentenciador rechazará la excepción de prescripción interpuesta por la denunciada a fs. 89 y siguientes.

5.- Que en virtud de lo expuesto y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la Ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se rechazará la excepción de prescripción de la denuncia infraccional interpuesta a fs. 89 y siguientes por la denunciada, en razón de lo anteriormente considerado.

EN CUANTO A LA PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN CIVIL POR DEVOLUCIÓN DEL PRECIO PAGADO:

6.- Que a fs. 89 y siguientes la demandada opuso excepción de prescripción del derecho de devolución de la cantidad pagada por la actora, fundada en el hecho que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece de acuerdo al artículo 21, un plazo de 3 meses desde la fecha de la correspondiente boleta o factura para ejercer dicho derecho. Que por lo anterior la referida acción se encontraría prescrita por cuanto la compra del vehículo objeto de estos autos se habría celebrado el día 4 de abril de 2012.

7.- Que a juicio de este sentenciador la parte demandada funda correctamente su excepción de prescripción conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N° 19.496, pues dicha norma regula en forma expresa y especial en su inciso 11° el plazo para ejercer la acción que persigue la devolución de la cantidad pagada: *"Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno"*. Que en la especie resulta evidente que la acción para exigir la devolución de la cantidad pagada se encuentra prescrita, pues la propia denunciante y demandante acompañó a fs. 4 la factura N° 03239 que acredita que la compra de su automóvil fue realizada el día 4 de abril de 2012, accionando por esta causa recién en enero del año 2014.

8.- Que en virtud de lo expuesto y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 21 inciso 11° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el tribunal acogerá la excepción de prescripción de la demanda civil por devolución de la cantidad pagada interpuesta por la parte demandada, en razón de lo anteriormente considerado.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

9.- Que se encuentra establecido en autos que la denunciante adquirió con fecha 4 de abril de 2012 un vehículo marca HAIMA, cero kilómetros, por el que pagó la cantidad de \$4.890.000. Que, asimismo, se encuentra establecido que el vehículo adquirido por doña Sandra Fabiola Jaramillo Inostroza comenzó a presentar fallas desde el mismo mes en que fue adquirido, generando que ingresara en reiteradas oportunidades al taller de la denunciada y por diversos motivos.

10.- Que las partes no han controvertido las fechas en que el vehículo de doña Sandra Fabiola Jaramillo Inostroza comenzó a presentar fallas, ni las oportunidades en que se efectuaron reparaciones al mismo, ni que las reparaciones a las que se vio sometido se realizaron con cargo a la garantía existente. Por lo tanto, sólo resta determinar si existió, tras las múltiples fallas presentadas por el vehículo, un incumplimiento por parte de la

empresa denunciada de entregar una solución adecuada y oportuna a su cliente, que le permitiera gozar del producto adquirido en los términos ofrecidos.

11.- Que la parte denunciante a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental consistente en: [1]. Fotocopia de factura N° 03239 emitida por H. Motores S.A. el día 4 de abril de 2012, a nombre de la denunciante, por la compra del vehículo marca HAIMA, modelo 2HB GL MT 1.3L, mecánico, por un valor total de \$4.890.000, la que rola a fs. 4; [2]. Fotocopia del documento denominado "Bienvenido a Haima" y copia de póliza de garantía, que dan cuenta de que el vehículo adquirido contaba con una garantía por 3 años o 60.0000 kms., las que rolan a fs. 5 y 37 a 40; [3]. Fotocopia de boleta de ventas y servicios N° 25629, 12468, emitidas a nombre de la denunciante por H. Motores S.A. con fecha 26 de septiembre de 2013 y 13 de noviembre de 2012, las que rolan a fs. 6 y 7 respectivamente; [4]. Fotocopia de comprobante de venta con tarjeta de crédito, por la cantidad de \$108.742, la que rola a fs. 8; [5]. Ordenes de Trabajo N° 53793, 558553 y 380166, emitidas por la denunciada, de fechas 6 de octubre de 2012, noviembre de 2012 y 23 de enero de 2013, en las que constan los desperfectos producidos en el vehículo de la denunciante, las que rolan de fs. 9 a 11; [6]. Documento N° 395569 emitido por la Compañía de Seguros Magallanes, el que rola a fs. 12; [7]. Correos electrónicos sostenidos entre la denunciante y la denunciada, los que rolan de fs. 13 a 31; [8]. Formulario N° 7274125 de reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor y sus respectivas respuestas, los que rolan de fs. 32 a 36; [9]. Comprobante de pago del seguro obligatorio y permiso de circulación del vehículo DVYL-25, que rolan de fs. 69 a 71; [10]. Detalle realizado por la denunciante y demandante de autos en el que desglosa los ítems y montos solicitados por concepto de indemnización, el que rola a fs. 72; [11]. Factura N° 2966778 emitida por automotora Gildemeister con fecha 24 de abril de 2014, a nombre de la denunciante, la que rola a fs. 73.

12.- Que la parte denunciada a fin de acreditar los hechos en que funda su defensa acompañó en autos prueba documental consistente en: [1]. Ingreso del vehículo de la denunciante al taller de la denunciada N° 42885, junto a la orden de trabajo N° 67782, los que rolan a fs. 74 y 75; [2]. Recibo de conformidad de la garantía referida a los documentos antes individualizados, el que rola a fojas 76; [3]. Ingreso del vehículo de la denunciante al taller de la denunciada N° 50529, junto a la orden de trabajo N° 74600 y la boleta N° 8275, que rolan de fojas 77 a 79, y anexos que van de fojas 80 a 85 que corresponden a los 7.500 kilómetros de uso del vehículo; [4]. Ingreso del vehículo de la denunciante al taller de la denunciada N° 51010, junto a la orden de trabajo N° 55853, las que rolan de fs. 86 y 88.

13.- Que la prueba documental acompañada por ambas partes permite acreditar la existencia de fallas en el automóvil de la actora, las que se intentaron reparar con cargo a la garantía ofrecida por la empresa. Asimismo, se encuentra establecido que la empresa denunciada intervino en reiteradas oportunidades el vehículo de la demandante con el objeto de proceder a su reparación, pese a lo cual las fallas persistieron. Las conclusiones expresadas se apoyan, a juicio de este sentenciador, en los correos electrónicos acompañados por ambas partes, en las órdenes de trabajo presentadas por la parte demandante y en los documentos presentados por la demandada referidos al ingreso del vehículo al taller de la denunciada.-

14.- Que en relación al considerando anterior este sentenciador estima que la denunciada infringió la Ley del Consumidor toda vez que el automóvil adquirido por la actora sufrió fallas que durante un tiempo más que razonable no pudieron ser debidamente enfrentadas por la empresa. Asimismo si bien existe una garantía de 3 años que comenzó a surtir efectos y fue utilizada por la denunciante desde que adquirió su automóvil, también es cierto que su vehículo presentó diversos desperfectos que no fueron solucionados por dicha garantía, tornándose recurrente el ingreso del móvil al taller de la denunciada, ocasionándole a la denunciante una serie de molestias que no tendrían por qué haberse generado en un automóvil cero kilómetros.

15.- Que en relación a los considerandos anteriores se debe tener presente que el artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece como derecho básico del consumidor *“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...”*. Por su parte, el artículo 23 de la ley aludida señala que *“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.”*.

16.- Que en conocimiento de todos los antecedentes que obran en el proceso y conforme a las reglas de la sana crítica, el sentenciador se ha podido formar convicción respecto a que se configura la infracción contenida en los artículos 3, letra e), y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que **H. MOTORES S.A.** prestó un servicio deficiente que causó un menoscabo a la parte denunciante, consistente en el retardo en la reparación de su vehículo, no entregando una solución efectiva a la denunciante. Por lo tanto, se procederá a acoger la denuncia como se dirá en lo resolutivo.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

X

104

17.- Que en mérito de lo concluido en la parte infraccional de esta sentencia, procederá acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios presentada a fojas 1 y 46, regulando prudencialmente el monto de la indemnización, pero sólo en lo que al daño moral se refiere.

18.- Que en este sentido se debe señalar que la demandante pretende una indemnización por daño moral de \$4.500.000, según consta en el segundo otrosí de fojas 46.

19.- Que en relación con lo anterior, el hecho de haber experimentado la actora civil por largo tiempo el retraso en la reparación de su vehículo, así como falta de entrega de una solución efectiva por parte de la empresa frente a la no identificación del problema que aquejaba al vehículo, le ha producido a doña Sandra Fabiola Jaramillo Inostroza innegablemente un sufrimiento al no poder disponer de su auto durante un plazo de tiempo que necesariamente debió generarle malestar, sufrimiento y angustia, todos elementos del daño moral que hacen procedente su reparación. Las conclusiones expresadas se apoyan, a juicio de este sentenciador, en los correos electrónicos sostenidos por las partes, en las órdenes de reparación acompañadas por la parte demandante y en la determinación realizada por este sentenciador del tiempo transcurrido desde que el vehículo de doña Fabiola Jaramillo falló por primera vez, esto es, durante el mes en que adquirió su vehículo nuevo –abril de 2012- y la fecha en que se habría logrado, de acuerdo a los dichos de la denunciada, la efectiva reparación del mismo, esto es, en septiembre del año 2013. Por lo anterior este tribunal acogerá la demanda por daño moral, la que regulará prudencialmente.

20.- Que en mérito de lo anterior y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en el proceso, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el Tribunal regula prudencialmente el monto de la indemnización por **daño moral** en la suma de \$ 1.000.000 pesos, cantidad que deberá pagarse debidamente reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de febrero de 2014, mes en que se notificó la demanda según consta a fojas 50, y el mes anterior a aquel en que se pague entera y efectivamente, más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

21.- Que en cuanto a la demanda civil por daño emergente interpuesta por doña SANDRA FABIOLA JARAMILLO INOSTROZA, este Tribunal la rechazará en atención a haberse acogido la excepción de prescripción de la devolución de la cantidad pagada, opuesta por la denunciada y demandada en estos antecedentes.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y N° 19.496, se declara:

A.- Que se acoge la denuncia de fojas 1 y 46, y en consecuencia se condena a la empresa **H. MOTORES S.A.**, representada por don **HÉCTOR ALIAGA**, en su

calidad de jefe de local, ambos domiciliados para estos efectos en Mall Plaza Oeste, local AP-129, comuna de Cerrillos, a pagar una multa ascendente a la suma de 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por infringir los artículos 3º, letra e), y 23º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro de quinto día, se le despachará orden de reclusión por 14 noches, por vía de sustitución y apremio.

B.- Que se rechaza la excepción de prescripción de la responsabilidad infraccional establecida en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por las razones expuestas en los motivos cuarto y quinto.

C.- Que se rechaza la demanda civil de devolución de la cantidad pagada, en razón de haberse acogido la excepción de prescripción opuesta a fojas 89 y siguientes por la denunciada y demandada, según se razonó en los motivos 7º, 8º y 21º.

D.- Que se acoge la demanda civil del primer otrosí de fojas 1 y segundo otrosí de fojas 46, solo en lo referido al daño moral causado a la actora, y en consecuencia se condena a **H. MOTORES S.A.**, empresa representada por don **HÉCTOR ALIAGA**, jefe de local, en virtud de lo preceptuado en los artículos 50 C), inciso 3º, y 50 D), ambos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, domiciliados para estos efectos en Mall Plaza Oeste, local AP-129, comuna de Cerrillos, a pagar a doña **SANDRA FABIOLA JARAMILLO INOSTROZA**, secretaria, domiciliada en calle Dieciocho de Septiembre N° 0402, comuna de El Bosque, la cantidad de **\$1.000.000** (un millón de pesos) a título de daño moral, reajustada y con intereses, que se calcularán de la manera señalada en el considerando 20º de este fallo, más las costas de la causa.

ANOTESE, DEJESE COPIA, NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA A LAS PARTES Y DESE CUMPLIMIENTO POR LA SECRETARIA(S) CON LO ORDENADO EN EL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496, UNA VEZ EJECUTORIADA ESTA SENTENCIA.

A LA DENUNCIADA Y DEMANDADA SE LE NOTIFICARÁ POR MEDIO DE SU APODERADO, EL ABOGADO DON JAVIER FORTUNE BAYER, CALLE HUERFANOS 770, OFICINA 1704, SANTIAGO. (FOJAS 60)

Rol 39.919-AA

DECTADA POR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ. JUEZ TITULAR.

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) CAROLINA VALDEBENITO NEGRI.