

CERRILLOS, veintisiete de octubre de dos mil catorce.

Rol 42.126/AA

VISTOS:

Que a fojas 1 y siguientes don **PABLO ESTEBAN PÉREZ CABEZAS**, contador, domiciliado en Temístocles N° 6538, comuna de Lo Espejo, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **HERNANDEZ MOTORES S.A.**, representada por don **HÉCTOR ALIAGA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en avenida Américo Vespucio N° 1501, local AP 129, sucursal Mall Plaza Oeste, comuna de Cerrillos, y presentó demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa, más intereses, reajustes y costas.

Fundó su presentación en que con fecha 8 de noviembre de 2013 compró a la denunciada una camioneta nueva marca Haima, modelo Haima 7, del año 2014, la que al momento de ser entregada presentó desperfectos visibles. No obstante ello, y sobre la base de lo explicado por el proveedor, quien le indicó que los desperfectos tenían una solución rápida por tratarse solo del cambio de piezas o de reparaciones mínimas en la carrocería, con desconocimiento y confianza aceptó el vehículo.

Que tras dos semanas de uso de la camioneta, que mostraba aún los desperfectos consistentes en accesorios incompletos y en mal estado, ruidos en el motor y frenos, la ingresó al taller de la empresa proveedora el 27 de noviembre de 2013. Que al salir del servicio técnico el vehículo continuó con problemas en su interior, los que fueron aumentando, sin que nadie le proporcionara una solución definitiva a las fallas. Que en definitiva sostuvo haber concurrido con su camioneta en más de 4 oportunidades al taller de la denunciada, saliendo su camioneta aún más deteriorada. Que en razón de lo expuesto solicitó al proveedor el cambio del vehículo, equivalente a la cantidad de \$11.000.000 pesos, más el daño moral que ha tenido que soportar, que avalúa en \$3.000.000 pesos, más intereses, reajuste y costas. A fojas 16 consta la notificación de la denuncia y demanda a la empresa Hernández Motores S.A.

✓

Que a fojas 26 y 31 a 35 consta la realización del comparendo de contestación y prueba, en cuya oportunidad procesal la denunciada y demandada contestó mediante un escrito, que acompañó a fojas 17 a 21.

En efecto, el abogado don **Marcelo Brodsky Linetzky**, domiciliado en calle **Paseo Huérfanos N° 770, oficina 1704**, comuna y ciudad de Santiago, en representación judicial de H. MOTORES S.A., empresa representada por don Enrique Benjamín Hernández Julve, ingeniero, ambos con domicilio en calle 15 Norte, N° 1.018, comuna y ciudad de Viña del Mar, contestó solicitando el completo rechazo de las acciones, por carecer de fundamentos, con expresa condena en costas. A continuación señala que efectivamente el denunciante Pablo Pérez Cabezas adquirió una camioneta marca Haima, el 8 de noviembre de 2013, ingresando al servicio técnico de su representada el día 27 de noviembre de 2013, y los días 1° de febrero y 17 de marzo, ambos de 2014, tal como consta en las órdenes de trabajo N°s 479986 y 483065, respectivamente. Sostuvo entonces que el vehículo ha ingresado al servicio técnico tan solo 3 veces y no 4 como indicó el denunciante, oportunidades en que fue reparado con cargo a la garantía contratada.

Que en cuanto a los desperfectos presentados por el vehículo, señaló que éste presentó *“algunas no conformidades menores, ruidos, desajustes, rayas en la pintura, elementos accesorios no entregados al momento de su venta, pero en términos mecánicos esta unidad en ningún momento ha quedado imposibilitado de utilizarse, más bien gran cantidad de los componentes reemplazados obedecen a cortesías entregadas en conjunto con el personal técnico de FORTALEZA, siempre con el propósito de entregar asistencia al propietario”*.

Que en razón de lo expuesto y teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 21 inciso 8°, de acuerdo con el cual *“tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece conforme a los términos de la póliza”*, la denunciada estima que en ningún caso actuó con negligencia, respetando a su juicio cabalmente la garantía del bien.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1. Que el denunciante ha señalado que la empresa habría incurrido en una infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) al entregarle el vehículo nuevo por él adquirido con desperfectos, los que además, luego de ingresar al Servicio Técnico en reiteradas oportunidades, no habrían sido solucionados. En este sentido sostuvo que su vehículo ingresó a dicho Servicio en más de 4 oportunidades por diversas fallas, las que no fueron resueltas a su conformidad.

Que lo anterior no ha sido controvertido por la denunciada, quien en su escrito de contestación reconoció en forma expresa que el automóvil ingresó en tres oportunidades al servicio técnico, esto es, el 27 de noviembre de 2013, y los días 1° de febrero y 27 de marzo, ambos de 2014. En cuanto a los desperfectos presentados en el automóvil nuevo adquirido por don Pablo Esteban Pérez Cabezas, la denunciada indicó que presentó *“algunas no conformidades menores, ruidos, desajustes, rayas de pintura, elementos accesorios no entregados al momento de su venta, pero en términos mecánicos esta unidad en ningún momento ha quedado imposibilitado de utilizarse”*.

2. Que el denunciante con el fin de acreditar los hechos acompañó los siguientes documentos: (1) Factura N° 034317 emitida por la denunciada con fecha 8 de noviembre de 2013, en la que consta el valor del station wagon adquirido en la cantidad de \$7.290.000 pesos IVA incluido, la que rola a fojas 5; (2) Documento que describe las fallas y procesos de mantención del vehículo, sin fecha, el que rola a fojas 6; (3) Orden de trabajo N° 0000400294 emitida por el proveedor a nombre del usuario denunciante con fecha 27 de noviembre de 2013, en la que se describen los desperfectos presentados por el station patente GCXZ-24, la que rola a fojas 7; (4) Orden de trabajo N° 0000479986 emitida a nombre del denunciante con fecha 23 de enero de 2014, en la que se describen los desperfectos presentados por el vehículo patente GCXZ-24, del actor, la que rola a fojas 8; (5) Copia de la carta de respuesta del SERNAC al usuario señor Pablo Pérez Cabezas, la que rola a fojas 9; y (6) Copias de atenciones médicas a nombre de doña Julia Evelyn Frías Abarzúa,

que da cuenta de encontrarse bajo control por trastorno del ánimo ansioso depresivo, asociado a estrés y los medicamentos recetados, las que rolan a fojas 10 y 11.

3. Por su parte, la denunciada con el fin de acreditar los hechos alegados acompañó los siguientes documentos: (1) Orden de trabajo N° 0000400294 emitida a nombre del consumidor con fecha 27 de noviembre de 2013, donde se describen los desperfectos presentados por el vehículo en cuestión, la que rola a fojas 27; (2) Orden de trabajo N° 0000479986 emitida por la denunciada a nombre del denunciante con fecha 1° de febrero de 2014, donde se describen los desperfectos presentados por el station wagon la que rola a fojas 28; (3) Orden de trabajo N° 483065 emitida por la denunciada a nombre del actor con fecha 18 de marzo de 2014, donde se describen los desperfectos presentados por el vehículo del denunciante, la que rola a fojas 29; y, (4) Copia del "Recibo de Conformidad" N° 11921 emitido por H. Motores S.A., a nombre de Evelyn Frías Abarzúa, suscrito por ambas partes, sin fecha, respecto del vehículo patente GCXZ-24, la que rola a fojas 30.

4.- Que de fojas 32 a 34 la parte denunciada con el fin de acreditar sus dichos y conforme a la lista acompañada a fojas 25, rindió prueba testimonial consistente en la declaración de don Luis Alberto Albini Correa, ingeniero, cédula de identidad N° 13.540.001-7, domiciliado en calle Petruzca N° 1501, comuna de Vitacura, y don Michael Esteban Clavijo Donoso, técnico mecánico, cédula de identidad N° 13.228.007-K, domiciliado en calle El Samaritano N° 1029, comuna de Maipú, quienes legalmente examinados expusieron lo que sigue. El testigo don **Luis Alberto Albini Correa** declaró que el station wagon ingresó en tres oportunidades al servicio técnico ubicado en Camino a Lonquén N° 8981, de la comuna de Maipú. La primera vez que ingresó lo hizo por seis disconformidades manifestadas por el cliente, como que *"cuesta que pasen las marchas, motor anda inestable, botón de hazard no funciona, manillas reclinadoras de asientos sueltas, tapa de barras de techo sueltas, ruidos a la altura del escape, rayas en el parachoques delantero y trasero, y manillas apertura de puertas interior sueltas"*. Que en dicha oportunidad se procedió solamente a hacer ajustes y se dejaron solicitados algunos repuestos.

Agrega el testigo que luego el vehículo ingresó una segunda vez con las mismas observaciones, y que en esa oportunidad se procedió a cambiar y ajustar algunos de esos componentes. En el tercer ingreso a taller se cambiaron todos los componentes que estaban pendientes, manillas de apertura de puertas, botón de hazard, manilla reclinadora de asientos, conjunto de selectora de cambios, se pintaron ambos parachoques, se realizó alineación, se cambió el aceite del motor y se realizó una mejora de campo para el ruido de tablero y ruido de alza vidrios, quedando pendiente que el cliente retirara un cenicero y un juego de pisos. Finalmente el testigo declaró que en ningún momento el vehículo quedó inutilizable y tampoco se comprometió la seguridad del cliente, y algunos de los elementos fueron cambiados aunque estaban buenos, solo para prevenir que fallaran.

Por su parte el testigo don **Michael Esteban Clavijo Donoso**, sostuvo que el station ingresó en tres oportunidades al servicio técnico, sin ningún impedimento para ser usado, indicando que el primer ingreso fue en noviembre de 2013 por detalles en la carrocería, rayas, manillas interiores de puertas sueltas, ruido en el motor al “echarlo a andar” en la mañana, y palanca de cambio suelta, procediéndose en dicha oportunidad a realizar ajustes y “reapretes” de las piezas afectadas.

En el segundo ingreso, en el mes de febrero de 2014, fue por manillas sueltas, palanca de cambio con sonido, botón de hazard descolorido, todos detalles que no impedían su funcionamiento, dejándose solicitados los repuestos para dar conformidad al cliente. Se solicitaron manillas, cambio de palanca de cambio, manilla de los asientos y cambio de piezas involucradas.

El tercer ingreso —señala el testigo— fue en marzo de 2014, donde se revisó el vehículo en conjunto con los representantes de Fortaleza, que son los representantes de la marca en Chile, y en esta oportunidad se cambiaron los repuestos que estaban pendientes de la vez anterior, se pintaron detalles de la carrocería sin costo para el cliente, pues todo se hizo con cargo a la garantía. Finalmente declaró que el vehículo nunca ha dejado de funcionar, y no ha involucrado la seguridad de los ocupantes del mismo.

5.- Que analizados los antecedentes que obran en estos autos es posible establecer que el denunciante compró con fecha 8 de noviembre de 2013 un

station wagon marca Haima, modelo Haima 7 a la empresa H. Motores S.A., el que presentó desde su entrega una serie de desperfectos que obligaron su ingreso al taller mecánico de la marca en más de dos ocasiones, sin obtener reparación, al menos en la primera de ellas. Que esta conclusión se apoya en la factura que rola a fojas 5, en las órdenes de trabajo que rolan a fojas 7, 8, y 27 a 29; y, en las declaraciones prestadas por los testigos en el comparendo. Que no existiendo dudas en torno a la existencia de los desperfectos presentados en el vehículo nuevo, es preciso abocarse a la tarea de determinar si en estos autos se configura una infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente al artículo 21 en relación con el artículo 20 de la Ley N° 19.496, y a los artículos 12 y 23 del mismo cuerpo normativo.

6.- Que en cuanto a la existencia de una infracción que sirva de base para el pronunciamiento del derecho a solicitar el cambio del vehículo adquirido por uno nuevo, es preciso dejar establecido que el denunciante no logró acreditar la concurrencia de alguna de las hipótesis que contempla el artículo 20 de la Ley N° 19.496, que son en definitiva las circunstancias que el legislador contempló para la procedencia de dicho derecho. Es más, no se acreditó por el actor que los desperfectos presentados en el vehículo impidieran o afectaran su funcionamiento normal, o que hubieren sido causados por un problema de fábrica o hubieren hecho inapto el vehículo para su funcionamiento. Por el contrario, de los antecedentes que obran en el proceso, especialmente las declaraciones de los testigos presentados por la denunciada, ha quedado establecido que el station wagon objeto de la controversia ha seguido funcionando y cumpliendo la función para la cual fue destinado, no pudiendo entenderse que haya existido una infracción que haga procedente la solicitud del denunciante de cambio del móvil. Por lo tanto, en atención a que los medios probatorios aportados no acreditaron que los desperfectos presentados en el automóvil lo hicieron inapto para el uso al que naturalmente está destinado, este sentenciador estima que no se configura infracción a las hipótesis del artículo 20 de la Ley N° 19.496.

7.- Que sin perjuicio de lo expuesto en el considerando anterior, la existencia de desperfectos en el vehículo nuevo, cero kilómetros, que la denunciada

vendió a don Pablo Esteban Pérez Cabezas, a juicio del tribunal, necesariamente ha generado para este último un menoscabo, pues justamente lo que motiva a los consumidores a adquirir un vehículo nuevo es que no presente desperfectos. Que asimismo la venta de un vehículo cero kilómetro con diversas fallas existentes desde el momento en que fue entregado necesariamente permiten atribuir negligencia por parte del proveedor, ya que previo a entregar la unidad respectiva debió comprobar el estado en que se encontraba, asegurándose que el producto ofrecido estuviere en condiciones óptimas.

8.- Que en conocimiento de todos estos antecedentes y conforme a las reglas de la sana crítica, es posible formarse convicción respecto a que se configura una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que **HERNANDEZ MOTORES S.A.** vendió al denunciante un vehículo cero kilómetros con desperfectos presentados desde su entrega. Que sin perjuicio de lo antes establecido y habiéndose solicitado por el denunciante en su denuncia infraccional el cambio del vehículo adquirido sin referirse a las normas supuestamente infringidas, lo que lógicamente debe entenderse referido a las hipótesis contempladas en los artículos 20 y 21 del cuerpo normativo antes citado, se debe dejar establecido que los desperfectos presentados en el vehículo, los que fueron acreditados en estos autos, no impidieron su funcionamiento de acuerdo a los presupuestos consagrados en la normativa antes citada, no existiendo, por lo tanto, infracción que sancionar según las normas antes mencionadas.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

9.- Que en mérito de lo concluido en la parte infraccional, esto es, contravención a los artículos 12 y 23 del cuerpo legal referido, procederá acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios, regulando prudencialmente el monto de la indemnización pero sólo en lo que a daño moral se refiere, ya que no se demandó otro tipo de indemnización de perjuicios por la infracción cometida. Que en cuanto a la solicitud de cambio del vehículo este sentenciador rechazará dicha demanda en razón de no existir

infracción que sirva de fundamento al derecho exigido, lo que se estableció en el considerando sexto y octavo de este fallo.

10.- Que en este sentido se debe señalar que el demandante pretende una indemnización por daño moral de \$3.000.000 de pesos.

11.- Que se dará por establecida la existencia de daño moral en perjuicio del actor, pues a juicio del tribunal debió haber experimentado naturalmente el actor la incomodidad de haber adquirido un vehículo nuevo, cero kilómetros, que presentó desde el momento mismo de su entrega desperfectos, no entregando la denunciada una solución efectiva a los problemas generados en la unidad adquirida por el denunciante, pese a haber ingresado el vehículo en más de dos oportunidades al taller mecánico. Que lo anterior necesariamente ha producido a don Pablo Esteban Pérez Cabezas sufrimiento, angustia y malestar al no poder gozar de su vehículo nuevo en las condiciones ofrecidas, configurándose, por lo tanto, todos elementos del daño moral que hacen procedente su reparación. Las conclusiones expresadas se apoyan, a juicio de este sentenciador en la declaración de los testigos, en las fechas de las órdenes de trabajo acompañadas por las partes y en los dichos de la propia demandada al momento de contestar la demanda.

12.- 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 \$500.000 pesos, cantidad que deberá pagarse debidamente reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de noviembre de 2013, mes en que fue adquirido el vehículo patente GCXZ-24 y el mes anterior a aquel en que se pague entera y efectivamente, sin intereses, más las costas de la causa.

13.- Que sin perjuicio de lo expuesto y habiéndose constatado a través de la factura que rola a fojas 5 que el vehículo del demandante fue adquirido con una garantía, se estima pertinente dejar establecido que don Pablo Esteban Pérez Cabezas podrá obtener la reparación de su automóvil con cargo a la misma, quedando a salvo la posibilidad de denunciar y demandar a la empresa proveedora en otro juicio si no da cumplimiento a los términos contenidos en ella.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las leyes N°s 15.231, 18.287 y 19.496, se declara:

A.- Que se acoge la denuncia presentada en lo principal del escrito de fojas 1, y en consecuencia se condena a la empresa **HERNANDEZ MOTORES S.A.**, representada por don **ENRIQUE BENJAMIN HERNANDEZ JULVE**, conforme a la escritura acompañada a fojas 22, a pagar una multa equivalente en pesos de **5 UTM** (cinco unidades tributarias mensuales), por infringir su representada los artículos 12° y 23° de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según se razonó en el considerando 8°.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, se le despachará orden de reclusión por 15 noches, por vía de sustitución y apremio.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios presentada en el primer otrosí de fojas 1, solo en cuanto al **daño moral** pedido, y en consecuencia se condena a la empresa **HERNANDEZ MOTORES S.A.**, representada por don **ENRIQUE BENJAMIN HERNANDEZ JULVE**, conforme a la escritura acompañada a fojas 22, a pagar al demandante don **PABLO ESTEBAN PÉREZ CABEZAS**, una indemnización de perjuicios ascendente a **\$500.000** (quinientos mil pesos) a título de daño moral, reajustada en la forma señalada en el considerando 12°, sin intereses, más las costas de la causa.

C.- Que se rechaza la misma demanda civil, en cuanto al cambio del vehículo por otro, en razón de lo señalado en el considerando sexto. Rol 42.126/AA

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

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSE CORREA GONZALEZ


AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI