

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
Yungay 756 fono:220386
VALDIVIA

CORREOS DE CHILE



ORD. N°: 3 ^{II-1tP. ~iL.~J}
~11~)
ANT. : Causa Rol W71-2013-1
MAT.: Remite copia Sentencia.

VALDIVIA, Noviembre 27 de 2013.-

DE: SR. JUEZ DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL VALDIVIA.

A : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS
ARAUCO 371 SEGUNDO PISO - VALDIVIA.

En Causa Rol f'Jo71-2013-1, por infracción a la Ley N°19.496, caratulada "ORELLANA con AUTO TRIZ GILDEMEISTER S.A.", se ha decretado oficiar a Ud. a fin de remitirle copia autorizada de la Sentencia de primera y segunda instancia la cual se encuentra ejecutoriada.

Saluda a Ud.,



PABLO ANDRES CASTRO JARA
JUEZ PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
VALDIVIA



DOMINGO SOTO GAMÉ
SECRETARIO ABOGADO

DISTRIBUCIÓN

- AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS.
- COPIA EXPEDIENTE

Civ.-

SERNAC REGIaN DE LOS RIOS
OFICINA DE PARTES

FECHA: 11 de Julio del 2013

695-2013

Valdivia, ocho de marzo del dos mil trece.

Vistos: a fojas 1 rola denuncia de fecha 03 de enero del 2013 interpuesta por **Raul Belisario Orellana Orellana**, microempresario, domiciliado en Huichahue Km. 11 Camino Valdivia a Paillaco, comuna de Paillaca, Región de Los Ríos, en contra del proveedor **Automotriz Gildemeister S.A.**, Rut 79.649.140-K, representada para efectos del artículo 50 e inciso tercero y 50.0 de la ley 19.496 por **el o la administradora del local o jefe de oficina**, cuyo nombre y Rut ignora, todos con domicilio en Av. Picarte N° 935, de la ciudad de Valdivia, fundándose en que el día 06 de noviembre de 2012 compró a la denunciada el camión marca Yuejin, año 2012 modelo NJ-712, 2800 CC Mecánica 4x2, color Blanco, PPU; OROV-48, nuevo, y sin uso, no obstante lo cual fue entregado con 1.140 Km., ya que según la explicación del vendedor este vehículo lo trasladan andando de Santiago a Valdivia, recibiendo el mismo día, y facturándose con fecha 09 de noviembre de 2012. Señala que con fecha 19 de noviembre de 2012, concurrió a las oficinas de la denunciada, debido a problemas que presentó el camión: las llantas estaban chuecas o deformadas, y vibraban, la dirección con defectos, y la luz del indicador del aceite parpadea constantemente, y según consta en Orden de Trabajo N°67 de fecha 19 de noviembre de 2012 de la denunciada, se indicó; Revisar al andar están descentradas neumáticos trasero izquierdo exterior e interior y trasero derecho, ingresándolo al servicio técnico, y devolviéndolo a los dos días, supuestamente arreglado ya que solo estaban sueltas las ruedas, según la información verbal que le dieron; sin embargo, a los pocos días los problemas se siguieron presentando, ya que los arreglos no surtieron efecto, por lo que con fecha 26 de noviembre de 2012, lo llevó a Cruz y Cía. Limitada ubicada en calle Picarte N°1645, quienes al revisar el camión diagnosticaron según consta en documento que se acompaña en un otrosí de su presentación: "Se recomienda corregir caída delantera derecho, vehículo se carga hacia la derecha, produce desgaste irregular neumático delantero derecho, volante no centrado, llantas traseras con deformación", volviendo el mismo día 26 de noviembre de 2012, a las oficinas de la denunciada, para que se solucionara definitivamente los problemas en las llantas y otros que se presentaron. Indica que según consta en Orden de Trabajo N°70 de fecha 26 de noviembre de 2012 de la denunciada, se indicó; Trabajos solicitados; Revisión de los 2.500 Km., rev, de llantas traseras deformadas según cliente, revisión volante girado hacia la Izq. rev. Alineación de carga hacia la derecha, y rev. se

L e L

VALDIVIA

encendió la luz de aceite con motor funcionando, ingresándose el camión al servicio técnico, y devolviéndose a los dos días, es decir, el 28 de noviembre de 2012, informándole la denunciada que se había arreglado el problema y que la reparación consistió en que se colocó plomos en las llantas del camión, según la información verbal que me dieron. Agrega que producto de lo anterior, y el mismo día 28 de noviembre de 2012, pasó a Cruz y Cía. Limitada ubicada en calle Picarte N°1645, quienes al revisar el camión diagnosticaron según consta en documento que se acompaña en un otrosí de su presentación: "Se recomienda corregir caída delantera derecha, vehículo de acuerdo a su alineación se inclina hacia la derecha, de acuerdo a su alineación (caída positiva) Se producirá desgaste del neumático en su banda de rodadura (parte exterior), el volante no se encuentra centrado, llantas traseras con deformación". Señala que después de esto, fue los días tres, cuatro y siete de noviembre de 2012 a las oficinas de la demandada, para hacer valer sus derechos de consumidor pero el vendedor solo le decía que no estaba el gerente, razón por la cual, no podía solucionar el problema. Precisa que al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones al artículo 20 letra c) y e), a ley 19.496: El Artículo 20 de la ley en comento señala: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: ..c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; ... e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;... Expresa que la Ley de Protección al Consumidor recoge como hipótesis, en el artículo 20 letra c, que el producto comprado no sea enteramente apto para el uso, y es esta la situación en que se encuentra, ya que la expresión "enteramente", que el legislador introduce en la norma,

ALOC

orienta en la interpretación, y de esta norma al poner de manifiesto, que en la medida en que el bien adquirido -en camión marca YUEJIN, año 2012- no cumpla con ser apto para el uso que es razonable y exigible esperar de él, necesariamente hay una infracción a la Ley en comento y por ende debe ser sancionado el proveedor y reparado el consumidor. Señala que en este orden de ideas, un vehículo, y en particular el camión objeto de esta Litis, es claro que tiene como fin el servir de medio de transporte de mercaderías y productos (por esta razón lo adquirió) ; por lo que el que logre moverse de un lugar a otro no basta para que se le estime enteramente apto para el uso, y las exigencias que permitan entender que cumple la condición de que sea enteramente apto para su uso, dependerán de la naturaleza del vehículo de que se trate, y como reitera, se trata de un vehículo para el trabajo. Señala que el camión objeto de la Litis, al momento de la compra era nuevo, sin kilometraje recorrido -salvo el que el vendedor le dio para el traslado de Santiago a Valdivia- además es un modelo del 2012, y aún más se compró a **GILDEMEISTER S.A.**, una empresa de prestigio y antigüedad a nivel nacional. Agrega que no es enteramente apto para el uso, ya que su conducción presenta dificultad, deficiencia, falla particularmente en la dirección, lo que es particularmente grave, ya que producto de estas fallas es perfectamente posible que se produzca un accidente, haciendo hincapié que primero se hizo uso de la garantía, siempre en el entendido de que la prestigiosa vendedora iba a dar cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, lo que no ocurrió. Concluye que producto de lo antes señalado, su voluntad es que se le restituya el precio pagado, sin perjuicio de que se le indemnice los perjuicios causados y se sancione a la denunciada, por lo que en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1º y 7º Y demás pertinentes de la Ley Nº 18.287, solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas. En el Primer otrosí, **RAUL BELISARIO ORELLANA ORELLANA**, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios y la reposición o la devolución de la cantidad pagada, que asciende a la suma de \$3.900.000, y la devolución de \$11.531.100. -, respectivamente, en contra del proveedor individualizado en lo principal de su escrito y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19496

por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente y cuyo domicilio indicó, en virtud de de los hechos expuestos en lo principal los que por el principio de economía procesal, da por reproducidos, sin perjuicio de lo cual señala que esos hechos, le han causado los siguientes perjuicios: 1.- Por Daño Emergente, demanda la suma de \$400.000.-: Cada viaje, le produjo un perjuicio económico de \$100.000. -, ya que tuvo que gastar en petróleo y alimentación en la ciudad de Valdivia, ya que debió viajar en dos vehículos y ser acompañado por el único trabajador que tiene, realizando cuatro viajes de su domicilio a las oficinas de la demanda, por lo cual le debe indemnizar la suma de \$400.000.- 2.- Por Lucro cesante, se demanda la suma de \$1.500.00. -: Cada viaje, le produjo un perjuicio económico de \$125.000. -, ya que tuvo que dejar de trabajar y hacerse acompañar de uno de sus hijos que trabaja con él, señalando que la suma es el promedio de ventas diarias, y debido a que realizó cuatro viajes desde su domicilio a las oficinas de la demanda, le debe indemnizar la suma de \$500.000.-, además, ha dejado de percibir \$1.000.000.-, producto de que no puede usar el camión para: - Transportar la madera que utiliza en la confección de los muebles; Entregar en los domicilios de sus clientes los muebles que vende. 3.-Daño Moral: Afirma que ha estado con stress producto de que no cuenta con una herramienta de trabajo fiable con la cual que pretendía potenciar su trabajo como artesano en madera y que producto de la conducta ilícita de la demandada vio frustrado. Por esta razón demanda la suma de \$2.000.000.-. A mayor abundamiento, hace presente que todas las veces que tuvo que concurrir a las oficinas de la demanda, le produjo un daño emocional y frustración, ya que no le resolvieron el problema y vio como un vehículo nuevo no sirvió para lo que lo compró. Agrega que no se está frente a un vehículo que para fines recreacionales o de lujo, sino como un medio eficiente y eficaz para potenciar las ventas de sus productos, único medio de subsistencia que tiene, para lo cual tuvo que endeudarse en la suma de \$6.918.600.-, lo que generó en él una mayor ansiedad, ya que debió aumentar sus ingresos para poder pagar la cuota de \$292.654.- pactada. Añade que si bien es cierto que la demandada, ha ingresado a su servicio técnico el camión que compró, no es menos cierto que estos han sido infructuosos, y además negligentes lo que aumenta aún más su desesperación, pues cuando llevó por segunda vez el camión a la automotora, esto es el día 26 de noviembre de 2012, previamente en Cruz y Cía. Ltda. hicieron un diagnóstico de lo que le ocurría al camión, y grande

POLICIA
DIVISION

fue su sorpresa y frustración que la retirarlo del Servicio Técnico el día 28 de noviembre de 2012, pudo constatar que en esos dos días nada hicieron ya que en Cruz y Cía. Ltda., detectaron los mismos problemas. Señala que lo único que la demandada hizo a modo de reparación fue colocar plomos a las llantas, los que en total suma 32, distribuidos en los seis neumáticos del camión. Manifiesta que la jurisprudencia está de su parte ya que se ordenó pagar el daño moral en un caso muy similar al suyo, en la sentencia de fecha veintinueve de junio dos mil siete, de la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta Rol N.º 49-2007, cuyo considerando octavo señala: "OCTAVO: Que en efecto, las condiciones referidas precedentemente, como el haberse dilatado la solución del severo deterioro que afectaba al móvil de la actora, sin poder disponer del mismo para el uso a que habitualmente está destinado, tratándose de un automóvil nuevo, viéndose obligado a recurrir a las instancias judiciales pertinentes, ello evidentemente la ha afectado psicológicamente, circunstancia que hace procedente acoger la demanda en lo referente al daño moral solicitado, cuyo monto se regulará en la forma que se dirá en la parte expositiva". Funda su presentación en la letra e) del artículo de la Ley 19.496 que prescribe lo siguiente: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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. U, y en el artículo 20 letra b), a ley 19.496 que dispone: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: .c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente; f) Cuando la cosa objeto del

contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; ...\\, por lo que en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago como indemnización la suma de \$3.900.000, y la devolución de \$11.531.100 o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas. Confiere Patrocinio y Poder al abogado señor **Christian Albert Ellemberg Acosta.**

A fojas 19 **Carlos Alfredo García Valderrama,** comparece en calidad de Jefe de Sucursal **Automotores Gildemeister S.A.,** señalando que el cliente reclama que el camión que compró y se le entregó con 1.140 Km., con el conocimiento que éste tenía antes de venderle. Agrega que se le explicó que todos los camiones desde 3.000 Ton. en adelante se traen rodando desde Santiago, y que a los 2.500 km. se le hace una mantención sin costo para él, la cual se le efectuó. Indica que también reclama que llevó el camión al Servicio Técnico para que le revisaran las llantas que según él estaban chuecas y efectivamente se llevó a Serviteca Cruz donde se le hizo balanceo y alineación a todas las llantas del camión, insistiendo en que estaban deformadas tomando la determinación, como Jefe de Sucursal de Automotora Gildemeister de hacer el cambio por llantas nuevas sin costo para él, lo cual se le informó al cliente y que habiendo llegado éstas, no se ha acercado al Servicio para hacer uso de la garantía del camión que dura un año ó 100.000 km. En cuanto al parpadeo de una luz en el tablero que efectivamente era por problema de conexión lo cual se conecto y solucionó, aclarando que el camión en cuestión a ese momentos lo mantiene el cliente en su poder y funcionando sin problemas tal como lo acreditan las órdenes de trabajo.

A fojas 22 **Carlos Morales Arellano,** Abogado, asume patrocinio y poder en representación de Automotores Gildemeister SA., delegando poder en la persona del abogado señor Gustavo Lagos Ochoa.

A fojas 61 se lleva a efecto comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de don **Christian Albert Ellemberg Acosta,** abogado, en representación de **Raul Belisario Orellana Orellana,** denunciante y demandante civil, y el abogado don **Gustavo Lagos Ochoa,** en representación de **Automotores**

Gildemeister S.A., denunciada y demandada civil, todos ya individualizados en autos, último que en la representación que inviste, contesta la denuncia y demanda civil acompañando minuta escrita solicitando el completo rechazo de la denuncia, con expresa condenación en costas personales y procesales, en atención a que el denunciante funda su acción en un supuesto incumplimiento y negligencia de su representada como proveedor, lo que no se condice con los hechos, por lo que la denuncia infraccional deberá ser rechazada, puesto que la atención en la venta y post venta de su representada fue absolutamente deferente y ajustada a derecho y a la garantía otorgada por el fabricante, y el vehículo se encuentra enteramente apto para el uso al que está destinado. Indica que respecto del supuesto incumplimiento de su representada, cabe hacer presente que: 1.- Efectivamente, don Raul Belisario Orellana Orellana adquirió en noviembre del año 2012 el camión marca Yuejin, modelo NJ-712 año 2012, 2800 cc mecánica color blanco, placa patente CRBX-47. 2.- AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A. provee el servicio de garantía otorgado por el fabricante, la que se ha mantenido vigente en los términos y condiciones en ésta expresadas, que se exponen a continuación: A.- Período de garantía Yuejin es de 100.000 kms o un año, lo que primero ocurra, excluyendo de este período la puntura y siendo la Batería y la radio un período de garantía de 20.000 kms., o un año desde la fecha de entrega del vehículo. B.- Lo que está cubierto por la garantía: Cualquier pieza de este vehículo fabricada o abastecida por Yuejin que falle por defecto de fabricación o de material, sometido a un uso normal y con su respectivo mantenimiento. Se excluye llantas, neumáticos, vidrios, focos, ampolletas, plumillas y fungibles. C.- Obtención del servicio en garantía: Esta garantía se otorga en lugar de cualquier otro tipo de garantía expresa o sobrentendida incluyendo cualquier garantía comercial, que se extienda sobre la descripción expresa aquí, y cualquier otra obligación por parte de Yuejin o del vendedor. Ningún vendedor, sus agentes o empleados, están autorizados para extender esta garantía. D.- Pérdida de la garantía. Las siguientes son causales para caducar la garantía: a) utilizar repuestos no genuinos (carrocería, mecánica, electricidad, etc). b) Incumplimiento de la mantención preventiva en los Servicios técnicos Autorizados de acuerdo a las pautas Yuejin. c) No efectuar los cambios de aceite recomendados por el fabricante a los 2.500 kms y cada 10.000 kms, en los Servicios Técnicos Autorizados. d) En caso de colisión, no repara el vehículo en un

Servicio Técnico Autorizado, servicio que permite mantener la seguridad estructural de fábrica. e) Pérdida de Libreta de Garantía. f) Registro de Inspección Periódica sin el timbraje correspondiente. g) Efectuar reparaciones en Servicios Técnicos no autorizados. E.- Lo que no cubre la garantía.: a) Defectos que a juicio de Yuejin sean atribuibles a negligencias en inspecciones y servicios. b) Aquellos elementos sometidos a desgaste normal por uso (pastillas de freno, balatas de freno, discos de freno y embrague, prensa de embrague, correas de transmisión y distribución, alineación tren delantero, trasero, otros). c) Cualquier defecto provocado por el uso instalación de piezas, accesorios y partes no genuinas. d) Cualquier defecto provocado a consecuencia de manejo descuidado o de accidentes. e) Cualquier defecto producido a consecuencia de modificaciones efectuadas al vehículo sin la aprobación de Yuejin. f) Cualquier defecto causado por la instalación de accesorios en Servicios Técnicos no Autorizados. g) Deterioro u oxidación de piezas, pintura, cromados, gomas, causados por exposición ambiental anormal. h) Cualquier defecto provocado por uso de aceites y lubricantes que no cumplen con la especificación recomendada por Yuejin. i) Daños o corrosión causados por saltos de piedras, gravilla, sal, o cualquier otra forma de impacto. Decoloración resultante de insectos, savia, abolladuras, granizo, excremento de pájaros, tormentas, relámpagos, radioactividad, polución, etc. j) Comprobación, ajustes, puesta a punto, ajuste de sistema de combustible, limpieza, lubricación, cambios de aceite, reabastecimiento de combustible, electrolito de batería, líquido de frenos y embrague, fusibles, regulación de embrague y freno, filtros, ampolletas, vidrios. Correas y otros fungibles similares, etc. k) Pérdidas derivadas de NO uso de vehículos (Lucro cesante) tales como pérdida de tiempo, pérdida o daño de la propiedad personal, pérdida de ingresos, inconvenientes y otros daños como los gastos de gasolina, teléfono, viajes, estadías, hoteles, remolques, arriendos de vehículos, etc. l) Participación del vehículo en eventos deportivos de cualquier tipo. m) Uso del vehículo en actividades comerciales como Rent a Car o cualquier uso en que el vehículo sea sometido a una exigencia mayor de lo previsto por el fabricante, según los estándares del mismo. n) Daños de pintura y/ o abolladuras en el compartimiento de carga del vehículo.

3.- Señala que conforme a los antecedentes y registros de Automotores Gildemeister S.A., y de su servicio técnico, al denunciante se le entregó el camión con 1.140

ADOPTIVO

kilómetros habiendo sido informado previamente, a la época de la venta, que todos los camiones desde 3.000 toneladas en adelante se trasladan rodando desde Santiago a Valdivia y que por dicha razón a los 2.500 kilómetros recorridos se le efectúa una mantención sin costo para el cliente, lo que efectivamente se efectuó en beneficio del denunciante. Agrega que el denunciante reclama que llevó el camión a servicio técnico para revisión de las llantas, que a su criterio estaban deformadas (chuecas), por lo que en cumplimiento de sus obligaciones como proveedor se envió el camión a Serviteca Cruz, donde se efectuó balanceo y alineación a todas las llantas del camión, y ante su reclamo posterior que las llantas seguían deformadas, se le ofreció cambiar todas las llantas por otras nuevas, totalmente con cargo a garantía señalándole que éstas habían llegado a la sucursal del servicio técnico para efectuar su cambio, sin embargo el denunciante no se ha acercado a hacer efectiva dicha prestación en su beneficio y por cuenta de la garantía del fabricante. Respecto a problemas de alineación, hace presente que los vehículos están expuestos continuamente a sufrir golpes a causa de hoyos, baches, cunetas, etc. que alteran o dañan el funcionamiento del tren delantero y también del tren trasero, y entre los síntomas que reflejan estos problemas de alineación está inestabilidad, desgaste desigual en los neumáticos, desgaste o deformación en los componentes de dirección y suspensión del vehículo tales como rótulas, amortiguadores, bujes, terminales, ángulos alineación originales de fabricación del vehículo, etc. que el vehículo se cargue hacia un costado, que se produzcan vibraciones sobre los 100km/hora, lo que se soluciona con una buena alineación y balanceo. En cuanto al balanceo, dice que los neumáticos, al desgastarse, parcharse o al sufrir impactos en las llantas altera el peso de las ruedas y estas diferencias entre 80 a 100 km/hora generan vibraciones en la dirección del vehículo. Indica que entre las ventajas de alineación, permite que el vehículo tenga una buena estabilidad, desgaste regular y parejo de neumáticos, y mayor durabilidad en de los componentes de la dirección del vehículo, y se recomienda alinear al presentarse alguno de los síntomas precedentemente mencionados o cada 10.000.- km para identificar y solucionar anomalías a la brevedad posible para evitar que el defecto se agrave. Agrega que respecto de las ventajas del balanceo se equipara el peso de las ruedas evitando vibraciones, haciendo presente, con respecto a las llantas de aleación que requieren de un balanceo especial con plomos adhesivos. Resume que en el

presente caso, con respecto a los reclamos del denunciante, su vehículo ingresó a taller en dos oportunidades: a) el 19 de noviembre de 2012, Orden de Trabajo N° 67, vehículo registraba 1.541 kilómetros, en que se efectuó balanceo de neumáticos traseros y apriete. Servicio prestado por Cruz y Cía Ltda., por cuenta de Automotores Gildemeister S.A., entregado el 19 de noviembre de 2012, y b) el 26 de noviembre de 2012 Orden de Trabajo N° 70, vehículo registraba 2.498 kilómetros, ingresó para revisión de 2.500 kilómetros, se efectuó alineación y balanceo a los cuatro neumáticos y conforme a lo señalado precedentemente, las llantas se balancearon con plomos adhesivos. Vehículo entregado el 28 de noviembre de 2012. Agrega que además, en cumplimiento de políticas de excelencia en la atención al cliente, se ofreció al denunciante el cambio de las cuatro llantas con cargo a garantía, anunciándole la fecha en que dichos repuestos llegaron a la sucursal, pero éste se ha negado a hacer efectiva dicha prestación, otorgada enteramente con cargo a garantía del fabricante. Respecto del al parpadeo de una luz en el tablero, ocasionado por un problema de conexión de cables, dice que éste se solucionó al conectarlo.

4. - Hace presente que el vehículo del denunciante pasó en debida forma todos y cada uno de los controles de pre-entrega previos a su venta, constando en los registros de Automotores Gildemeister S.A., la aceptación conforme del denunciante al momento de la entrega de dicho vehículo.

5.- Añade que se le hizo presente al denunciante que sus pretensiones de devolución de precio y pago de una indemnización eran desmedidas y desproporcionadas en relación a las supuestas fallas reclamadas, por lo cual fueron rechazadas.

6.- Expresa que sin perjuicio de lo anterior, sin que implique un reconocimiento de responsabilidad y actuando siempre dentro de la política de excelencia en servicio al consumidor, es que al denunciante, en cada una de las oportunidades en que lo ha requerido, ha recibido del servicio técnico de Automotores Gildemeister S.A. la debida y correcta atención y solución a las inquietudes y dificultades que ha planteado con respecto a su vehículo.

7. - Explica que su representada ha dado amplio y cabal cumplimiento a sus obligaciones como proveedor, y las fallas reclamadas, de carácter menor, las que fueron reparadas con cargo a garantía de fabricante en los términos y condiciones indicados precedentemente, y el camión se encuentra en poder del denunciante y funcionando sin problemas como lo acreditan las ordenes de trabajo señaladas.

8.- Finaliza señalando que el vehículo del denunciante, marca YUEJIN

COPO
VALD

modelo NJ-712 año 2012, placa DRDV-48. se encuentra con garantía vigente y enteramente apto para el uso normal al que está destinado, por lo que solicita tener por contestada denuncia infraccional deducida en contra de Automotores Gildemeister S.A., Y con el mérito de lo expuesto, se sirva rechazarla, por carecer de todo fundamento, tanto en el hecho como en el derecho, con expresa condenación en costas. En el Primer Otrosí de su escrito, el abogado señor **Gustavo Lagos Ochoa**, contesta la demanda civil de autos interpuesta por don **Raul Belisario Orellana Orellana**, en contra de su representada, solicitando que ésta sea rechazada por carecer de todo fundamento, tanto en el hecho como en el derecho pues según los antecedentes expuestos precedentemente, que da por íntegramente reproducidos para evitar repeticiones innecesarias, su representada no ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones como proveedor para con la demandante y el vehículo marca YOJIN modelo NJ-712 año 2012, placa DRDV-48, se encuentra enteramente apto para el uso al que está destinado, por lo que en mérito de lo anterior y no existiendo relación causa a efecto entre la conducta desarrollada por su representada y los supuestos daños sufridos por el demandante, solicita que dicha demanda civil sea rechazada íntegramente, con expresa condenación en costas personales y procesales. Manifiesta que en cuanto a la petición de restitución de precio por \$11.531.100.-, y para el evento improbable que el Tribunal estimare que existe un incumplimiento de su representada, hace presente que la demanda carece de mérito al respecto, pues las fallas reclamadas son de carácter menor y por tanto no hacen al vehículo enteramente inapto para el uso normal al que está destinado, por lo que dicha petición no cumple con los requisitos señalados por el artículo 20 letras cl y el de la Ley de Protección al Consumidor N° 19.496.-, Y por lo demás, la demanda deberá rechazarse puesto que la causa de la eventual indemnización supondría no haber recibido una prestación y a mayor abundamiento, que éste incumplimiento hubiere generado daños al demandante como consecuencia directa del incumplimiento contractual, analizando lo demandado para demostrar que ello no es así: Por daño emergente, el demandante solicita la suma de \$400.000.-, petición carece de todo mérito y niega en todo caso la existencia, naturaleza entidad y cuantía del daño material reclamado por dicho concepto. Por lo demás el demandante intenta obtener por esta vía un enriquecimiento injustificado. Por lucro cesante, el demandante pide la suma de \$1.500.000. - petición que estima carece de todo mérito y niega en todo caso la existencia,

naturaleza entidad y cuantía del daño material reclamado por dicho concepto. Por lo demás, reitera, el demandante intenta obtener por esta vía un enriquecimiento injustificado. Por daño moral el demandante solicita la suma de \$2.000.000.-. Dice que tal petición carece de todo mérito y niega en todo caso la existencia, naturaleza, entidad y cuantía del daño moral reclamado por dicho concepto, denotándose que la demandante intenta obtener por esta vía un enriquecimiento injustificado. Precisa que las supuestas molestias experimentadas por el demandante, no revisten la relevancia suficiente para constituir daño moral, que se identifica con los dolores y turbaciones psíquicas que derivan del quebranto padecido. Explica que el perjuicio debe ser real, cierto y probado, y en la especie, se ha alegado el daño moral por stress, por el daño emocional y frustración por las ocasiones que ha tenido que concurrir al servicio técnico (dos) y a las oficinas de mi representada, por sufrir de ansiedad por la cuota del préstamo que tiene que pagar mensualmente por la compra del camión ...no existiendo a su juicio, certeza de la existencia del daño moral alegado por el demandante y que éste haya sido causado por su representada, por ende, no procede indemnizarle por este concepto. Cita fallo de la 1. Corte de Apelaciones de Santiago de fecha 6 de Marzo de 2006 Rol Nº 3141-2003 que señala: "Que la indemnización por daño moral es perfectamente procedente tanto en materia contractual como extra contractual; no existiendo en el actual estado de desarrollo de la doctrina y jurisprudencia, tanto nacional como extranjera, razón jurídica suficiente para estimar que aquélla se deba restringir sólo al ámbito extra contractual. Sin embargo, para la procedencia de esta indemnización se debe acreditar un daño en el ámbito extra patrimonial de entidad suficientemente importante, lo que no ocurre en la especie; no bastando exponer que la situación de incumplimiento produjo aflicción, dolor, o menoscabo, como lo expresa el actor en su demanda, ya que las molestias, desagradados y pesar son propios de toda infracción de la obligación convenida y no siempre ello genera este tipo de indemnización. Cabe a este respecto tener presente que esta indemnización no es de naturaleza punitiva, por la gravedad de la infracción, sino estrictamente reparadora." Agrega que sentencias de tribunales chilenos refieren esta situación: "En lo que se refiere al daño moral nuestra legislación como la jurisprudencia han seguido una de las tesis más clásicas como el "pretium dolores", que afecta a la integridad espiritual de una persona, el que es apreciado por el juez de acuerdo a los

DOPO
VAL

antecedentes del proceso y la equidad". Corte Suprema de Chile (2002) Rol N° 1.634-01; otro criterio utilizado es el de la naturaleza de las lesiones sufridas por el ofendido, tiempo del mal y menor capacidad deambulatoria (Corte de Apelaciones de Santiago (1984)); "El daño moral, tal como sostiene la jurisprudencia, es de índole netamente subjetiva y su fundamento se encuentra en la propia naturaleza de la psicología afectiva del ser humano, de tal manera que puede decirse que ese daño se produce siempre que un hecho externo afecta la integridad física o moral del individuo". Corte de Apelaciones de Rancagua (2001) Rol 198.494. Añade que la Corte Suprema declaró inadmisibile el recurso de casación en la forma el 20 de diciembre de 2001, Rol 4812-01; se recurre en otras al criterio de la cantidad del mal (Corte Suprema (1981)); "Daño moral consiste en el dolor psíquico, y aun físico en sufrimientos, en general, que se experimenta a raíz de un suceso determinado". Sentencia de la Corte Suprema (1979); Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (1982 y 1984), Sentencia de la Corte de Apelaciones de Pedro Aguirre Cerda (1984); la naturaleza del hecho culpable y del derecho agraviado es otro de los criterios para fijar indemnización por daño moral, así como también las facultades del autor, condiciones y situación personal del ofendido y la forma como ha sido afectado en sus actividades normales (Corte de Apelaciones de Santiago (1990)); "Que sobre la indemnización por el daño moral para compensar de alguna manera el dolor, sufrimiento físico, angustias y depresión que afectó y afecta al actor...". Rol N° 2.016-02, Corte Suprema (2002); se está en otras sentencias al análisis y circunstancias del hecho y de la víctima (Corte de Apelaciones de Santiago (1951)); "Daño moral es el dolor, la aflicción, el pesar que causa en los sentimientos o afectos el hecho ilícito, ya sea en la víctima o en sus parientes más cercanos". Corte de Apelaciones de Santiago (1973); "La determinación del monto de la indemnización por el daño moral corresponde a los jueces del fondo, en atención al sufrimiento, dolor o molestia que el hecho ilícito ocasiona en la sensibilidad física o en los sentimientos o afectos de una persona, lo que constituye una apreciación subjetiva que queda entregada al criterio y discernimiento de aquellos, valoración que no acepta revisión por este tribunal, por la vía de la casación de fondo". Corte Suprema (2003) Rol N° 679-02; el modo en que se produjo el delito o cuasidelito y todas aquellas circunstancias que influyen en la intensidad del dolor o sufrimiento (Corte de Apelaciones de Santiago (1944); "El verdadero daño moral

corresponde a la situación de angustia, desesperación y detrimento que ocasiona, en el aspecto psíquico, en una persona. Corte Suprema (2002) Rol 4035-2001. Concluye que de considerar que su representada ha incurrido en algún incumplimiento, solo sería procedente que se fijara una indemnización acorde con el incumplimiento y debidamente acreditado en estos autos, pero en caso alguno la cifra abusiva que pretende el demandante, por lo que en mérito de lo expuesto y de los artículos 20,21, y 22 de la Ley 19.946, solicita tener por contestada la demanda civil de autos y en definitiva rechazarla expresamente, con condena en costas personales y procesales. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce y se rinde la prueba que consta en autos.

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.

Primero: Que **Raul Belisario Orellana Orellana**, interpone denuncia infraccional en contra de **Automotriz Gildemeister S.A.**, representada por **el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignora**, ya individualizados, debido a que compró a la denunciada un camión marca Yuejin, año 2012 modelo NJ-712, 2800 CC Mecánica 4x2, color Blanco, PPU: DRDV-48, nuevo, y sin uso, con 1.140 Km., el cual presentó fallas reiteradas por tener llantas deformadas, dirección defectuosa, y luz del indicador del aceite parpadeante, vehículo que no obstante haber ingresado por garantía, al servicio técnico de la denunciada, en dos oportunidades, persistió con fallas, sin que la denunciada las solucionara ante nuevos y sucesivos requerimientos para el efecto, lo que a su juicio constituye una infracción a los artículos 20 letras c), y e) de la Ley 19.496.

Segundo: Que don **Carlos Alfredo García Valderrama**, en calidad de Jefe de Sucursal **Automotores Gildemeister S.A.**, reconoce la compra del camión señalado por el denunciante, con lo cual queda demostrada la relación de consumo entre las partes.

Tercero: don **Carlos Alfredo García Valderrama** señala que se le explicó al consumidor que todos los camiones desde 3.000 Ton. en adelante se traen rodando desde Santiago, y que a los 2.500 km. se le hace una mantención sin costo para él, la cual se le hizo a su camión. Indica que también se llevó el camión a Serviteca Cruz donde se le hizo balanceo y alineación a todas las llantas a pesar de lo cual el señor Orellana Orellana insistió en que las llantas

estaban deformadas tomando la determinación institucional de hacer el cambio por llantas nuevas sin costo para él, mismas que no ha retirado. En cuanto al parpadeo de una luz en el tablero reconoce que efectivamente era por problema de conexión que fue solucionado aclarando que el camión en cuestión lo mantiene el cliente en su poder y funcionando sin problemas tal como lo acreditan las órdenes de trabajo.

Cuarto: Que por su parte, el abogado **Gustavo Lagos Ochoa**, en representación de **Automotores Gildemeister S.A.**, solicita el rechazo de la denuncia por no ser efectivos los hechos descritos en ella y además porque su representada se ha ajustado a la garantía con deferencia en el servicio, encontrándose el camión apto para su destino. Con relación a la garantía indica que se mantiene vigente, describiendo las coberturas de la misma. Respecto de las llantas denunciadas como deformadas por el consumidor, por decisión de la empresa enviaron al camión a Serviteca Cruz donde se les hizo balanceo y alineación; pero, debido a un nuevo reclamo por la misma razón se optó por ofrecerle llantas nuevas sin costo para él, las que no ha retirado desde el establecimiento, exponiendo además en defensa de su representada, que el vehículo pasó todos los controles pre-entrega previos a la venta constando en los registros de Automotores Gildmeister SA., la aceptación conforme del denunciante al momento de la entrega del vehículo. Agrega que las pretensiones económicas del denunciante son desproporcionadas en relación a las supuestas fallas, y que sin reconocer responsabilidad se atendió al cliente en todas las oportunidades que lo requirió en forma correcta, dando cabal cumplimiento a sus obligaciones como proveedor, estando el camión en poder del denunciante, y con garantía vigente.

Quinto: Que estando acreditada la relación de consumo entre las partes, corresponde establecer la existencia o no de la infracción denunciada, en este caso si el bien adquirido al proveedor no es enteramente apto para el uso al que está destinado por deficiencias en la fabricación del mismo, o de sus partes o piezas, o por la negativa del proveedor de hacer efectiva la garantía por fallas del producto.

Sexto: Que en este sentido la parte denunciante afirma que en

su vehículo se presentaron dos problemas: el primero constituido por llantas deformadas, y el segundo por parpadeo en una luz del indicador de aceite.

Séptimo: Que con relación a las llantas, quedó demostrado en autos, por reconocimiento expreso de la denunciada, y por los documentos que rolan a fojas 11, 12, 13, Y 57, que se envió a un servicio de neumáticos especializado en dos oportunidades donde se hizo balanceo y alineación, lo que demuestra que estas partes no se encontraban en condición de ser usadas normalmente.

Octavo: Que el testigo Angel Arturo Cabrera Roca señala haber comprobado que el camión del denunciante, tenía una desviación hacia la derecha en su dirección de rodado, además de que el visor de aceite se mantenía encendido, lo cual no es normal, percatándose que el motor presentaba un nivel de aceite que no que corresponde, lo cual le puede ser perjudicial, todo lo cual fue observado en diciembre de 2012.

Noveno: Que el testigo Raúl Enoc Orellana Cárdenas reconoce ser hijo del denunciante, por lo que a juicio del Tribunal, no guarda la imparcialidad necesaria para aportar antecedentes tendientes a demostrar los hechos alegado por su padre, y de esta forma, su testimonio, no será considerado a la hora de resolver.

Décimo: Que el testigo JvJario Alejandro Monsalves Monsalves, declara que conoce el camión del denunciante y dice que ha visto que las ruedas giran mal y que se le enciende la luz roja de aceite, lo cual vio en Diciembre del año 2012.

Decimo Primero: Que el perito mecánico Walter Müller Luzzi informa desde fojas 73 a 74 que efectivamente después de haber conducido el camión del denunciante comprobó desviación de la dirección hacia el costado derecho de la calzada, con el volante fuera de su centro, además que los neumáticos traseros, especialmente izquierdos, giran en forma irregular, y presentan gran cantidad de contrapesos, no observando golpes en el tren delantero, concluyendo que las fallas denunciadas se encuentran presentes no haciendo confiable el uso del vehículo. Respecto de la señal de aceite señala que efectivamente parpadea o se mantiene prendida por algunos

POLICIA
LABORAL

aberto, siete

segundos después de que el vehículo se pone en marcha presumiendo que existe una falla grave, sin determinarla.

Decimo Segundo: Que a partir de los dichos de las partes, documentos ya mencionados precedentemente, testimonios, e informe pericial, queda acreditado que las llantas del camión vendido al consumidor presentan fallas que no hacen posible un uso normal y confiable del vehículo en cuestión.

Decimo Tercero: Que de la Libreta de Garantía que rola de fojas 30 a 51, aparece de manifiesto que el proveedor otorgó una garantía sobre el bien vendido, entendiéndose que se trata de una garantía convencional, la que por aplicación del inciso 9° del artículo 21 de la Ley 19.496, prima por sobre la legal establecida en el artículo 20 del referido cuerpo legal. La referida garantía convencional exige al consumidor que agote las posibilidades que ésta ofrece conforme a los términos de la misma. Ahora bien, en el caso presente, dicha póliza seftala en el ítem "Lo que está cubierto por la garantía", a fojas 33, la exclusión expresa de llantas y neumáticos, de modo que tal que no es obligación del proveedor responder por fallas que estas partes presenten. Así las cosas, y conforme obliga el buen juicio y responsabilidad individual de cada persona, el consumidor debió analizar la cobertura de la póliza ofrecida con el producto, verificando que aquello excluido de cobertura se encontrara en condiciones óptimas, lo que en el caso de las llantas su hubiera comprobado con una prueba de campo del vehículo, lo que le hubiera permitido advertir los hechos denunciados, permitiendo optar por otro vehículo inclusive.

Decimo Cuarto: Que no obstante lo anterior, aún estando excluida su responsabilidad por fallas en las llantas, la denunciada, voluntariamente extendió una cortesía a la denunciante al poner a su disposición los productos fallados.

Decimo Quinto: Que en cuanto a la seftal de alerta del indicador de aceite, no existe antecedente técnico alguno que avale el reclamo del denunciante en cuanto a que efectivamente existe una falla de funcionamiento en el vehículo, siendo insuficiente la mera presunción del perito mecánico en este sentido, especialmente por ser un

profesional que, estando encargado de verificar una falla en el motor de la máquina examinada se limitó a constatar el parpadeo en la señal de alerta, lo mismo que la denunciante y testigos, sin entrar a analizar técnicamente el origen y causa de la anomalía que a su juicio existe siendo precisamente ese el objetivo de la pericia, y por lo tanto al no existir constancia del origen y causa de dicha situación, no se puede aseverar la existencia de una falla, debido a que, como se dijo, no hubo una investigación basada en análisis técnico mecánico, o científico para concluir que presumiblemente existe un problema, hecho que demuestra por lo demás, un análisis desprolijo por parte del perito en este aspecto, generando la duda razonable en el sentenciador para establecer si efectivamente existe una falla en el vehículo.

Decimo Sexto: Que conforme a lo razonado precedentemente, se concluye en cuanto a los hechos que, respecto de las fallas en las llantas del camión comprado por el denunciante, éstas efectivamente tienen defectos en su estructura, sin embargo, al estar expresamente excluidas de la garantía, la denunciada no es responsable de sus defectos. En cuanto a las fallas en el indicador de aceite, no se logró establecer bajo método de análisis técnico alguno, ni aún con un perito, su efectividad, y menos aún su eventual origen y causa, razón por la cual, se tendrá como no efectiva, y por consiguiente, no se hará lugar a la denuncia.

Decimo Séptimo: Que no existiendo otros antecedentes que considerar y analizados los hechos de acuerdo a la sana crítica, se concluye que no ha existido por parte de la denunciada o sus dependientes conducta infraccional, ni participación alguna que se encuadre y sancione dentro de la normativa de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

EN LO INDEMNIZATORIO.

Decimo Octavo: Que siendo en la especie la acción civil una cuestión derivada de acción infraccional y rechazada que sea esta no se dará lugar a la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por **Raul Belisario Orellana Orellana**, en contra de **Automotores Gildemeister S.A**, todos ya individualizados.

y Vistos además, lo dispuesto en los artículos 1, 2 bis, 50-A, 50-8, 50-C, 50-0 Y 50-G de la Ley 19.946, y Ley 19.287, se declara:

1.- Que no se hace lugar a la denuncia infraccional interpuesta

abierta y auto 881

por **Raul Belisario Orellana Orellana**, en contra de **Automotores Gildemeister S.A.**, representada para estos efectos por **Carlos Alfredo García Valderrama**, todos ya individualizados, por no existir de parte de la denunciada o sus dependientes conducta alguna que la hayan hecho incurrir en una infracción a la Ley 19.496.

2.- Que consecuente con lo anterior no se hace lugar a la demanda deducida por **Raul Belisario Orellana Orellana**, en contra de **Automotores Gildemeister S.A.**, representada para estos efectos por **Carlos Alfredo García Valderrama**, todos ya individualizados, por no existir presupuesto infraccional alguno que de lugar a la misma.

3.- Que sin perjuicio de lo anterior, cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol 71-13-1.-

Pronunciada por don **Domingo Soto Gamé**, Abogado, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña **Eugenia Betancourt Sanzana**, Secretaria Subrogante.



DOMINGO R c:rno GAMÉ
SeCR&"I p..(-.k")q

