

Providencia, a veintitrés de abril de dos mil catorce.

**VISTOS:**

La querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 14 y siguientes, por **DANIEL ALEJANDRO BERSEZIO TORO**, médico veterinario, domiciliado en calle Elena Revuelta 140, Lomas Blancas, Maipú, en contra de **COMERCIAL AUTOMOTRIZ SIGLO XXI S.A.**, Rut 78.770.630-4, domiciliada en Pedro Aguirre Cerda 5007, Cerrillos, representada legalmente por Jorge Valenzuela Valderrama, ignora profesión u oficio, domiciliado en Manuel Montt 1283, Providencia, por infracción a los artículos 3° letras d) y e), 20, 21, 22 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su querrela exponiendo que en el mes de agosto de 2012 compró un vehículo nuevo, marca Jeep, modelo Patriot, versión 4x2, automático, 2.400 cc, año 2013, por un valor total de \$11.390.000.-, el cual incluía la patente y a petición suya, se le entregó con un enganche de arrastre, garantizado por la misma concesionaria. A los tres días de haber recibido el vehículo, lo lleva a la concesionaria por un ruido en el enganche de arrastre, siendo reparado en el día y sin que le entreguen ningún reporte al respecto, uso el vehículo en la ciudad sin problemas, pero el ruido se presenta en caminos irregulares. El día 13 de diciembre de 2012, cuando el vehículo tenía 10.000 km, lo lleva a su revisión técnica a la misma concesionaria donde lo adquirió, hace presente el problema del ruido en el enganche de arrastre y en las ventanas laterales, lo retira sin problema; pero, a la semana vuelven los ruidos, sumado a ello un crujir en el parabrisas y en algunas oportunidades, al encender el vehículo se detiene el motor de partida. El 25 de enero de 2013 el vehículo presentó problemas en la caja de cambios y ruidos de resequedad, sintió que no tenía fuerza y el motor se sentía sobre exigido, se encendió la luz del "check-engine"; siguiendo las instrucciones del manual del usuario, llevó nuevamente el vehículo a la concesionaria denunciada, al día siguiente salía de vacaciones por lo que necesitaba su vehículo para viajar, pero no recibió noticias hasta el lunes 28, le comunican que el Jeep estaba con problemas y que personal de Chrysler debía revisarlo, ese mismo día en la tarde le avisan que hay un problema en la caja de cambios y que tenían que encargar el



197

repuesto, que demoraría unos 15 días, ya que no se encontraba en Chile, la empresa Chrysler se hacía responsable por la falla de fábrica, respondiendo con una caja de cambios nueva. El 18 de febrero su vehículo se encuentra en condiciones de ser retirado del taller, lo retira, pero no quedó conforme, ya que sólo habían cambiado la caja de cambios, sin ver los otros problemas que presentaba el vehículo. Actualmente el Jeep presenta las mismas fallas: el motor de arranque se detiene, problemas en la caja de cambios, falta de fuerza, motor sobre exigido, ruido de sequedad, en los vidrios y en el enganche de arrastre y problemas con la acústica al interior del vehículo. Señala que con gran esfuerzo compró un vehículo nuevo, sin uso, por la seguridad y confianza que ofrece la marca Jeep, además de las cualidades de durabilidad y calidad, descritas por la vendedora, hizo una gran inversión ya que creía que compraba un vehículo de calidad, pero éste ha presentado diversos desperfectos que no lo hacen aptos para su uso; necesita un vehículo bueno, nuevo, y no uno que pase en reparaciones. Invoca las disposiciones legales que estima infringidas y solicita que se condene a la querellada al máximo de las multas que establece la ley, con costas.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 14 y siguientes, por **DANIEL ALEJANDRO BERSEZIO TORO** en contra de **COMERCIAL AUTOMOTRIZ SIGLO XXI S.A.**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos íntegramente. De acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de la Ley del Consumidor, solicita, previa restitución del bien defectuoso, la devolución de la cantidad pagada por dicho bien, \$11.390.000.-, más una indemnización por los perjuicios sufridos, por concepto de lucro cesante, solicita la cantidad de \$1.000.000.-, por ser el vehículo una herramienta de trabajo para desplazarse desde su domicilio al lugar de trabajo y de éste a diversas empresas donde presta sus servicios profesionales de médico veterinario, debiendo movilizarse en transporte público, y como daño moral, la cantidad de \$5.000.000.-, por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta negligente de la demandada, encontrándose actualmente en tratamiento médico por estrés post traumático, trastornos del sueño, nerviosismo, dolor, angustia, impotencia y demás

secuelas psíquicas y físicas, debiendo consumir medicamentos, todo ello más reajustes, intereses y costas.

A fojas 29, Jorge Andrés Valenzuela Delarze, ingeniero comercial, domiciliado en Manuel Montt 1283, Providencia, en representación de Comercial Automotriz Siglo XXI S.A., confiere patrocinio y poder al abogado Samuel Correa Meléndez.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 71 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Comercial Automotriz Siglo XXI S.A. contesta las acciones deducidas en su contra en la presentación de fojas 30 y siguientes. Señala que el vehículo Jeep patente FDHP-66 no incluye de fábrica un “enganche de arrastre”, se agregó a requerimiento del comprador. Niega el trato en forma descomedida y/o prepotente que alega el consumidor, por el contrario fue tratado en forma deferente. Al presentar el Jeep problemas de fuerza y fallas en la caja de cambio, le fue cambiada ésta y en un plazo más breve de lo habitual por parte de la importadora Chrysler, incluso le ofreció al demandante un auto de cortesía, el cual fue rechazado. En definitiva, el problema fue solucionado en su totalidad con la garantía entregada por la fábrica, encontrándose apto para su uso diario por el demandante, contando ya con más de 20.000 km de recorrido.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 74 y 78 y siguiente.

La absolución de posiciones de fojas 91 a 93.

El informe pericial de fojas 103 a 156.

El acta de inspección del tribunal de fojas 196.

### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

#### **En materia infraccional:**

1.- Que son hechos no discutidos por las partes que en el mes de agosto de 2012, Daniel Alejandro Bersezio Toro compró un vehículo nuevo, 0 Km, marca Jeep, modelo Patriot, versión 4x2, por un valor de \$11.390.000.- en Comercial Automotriz Siglo XXI S.A. Que el vehículo fue adquirido con un kit de arrastre.

- 2.- Que, de acuerdo al cupón de garantía N°238085, de fecha 24 de agosto de 2012, el vehículo cuenta con una garantía contractual que entrará en vigencia por un período de 21 meses contados desde el día de emisión de este cupón o hasta que el vehículo cumpla kilómetros de recorrido, cualquiera de dichos eventos ocurra primero. Es condición para tal efecto, que se ejecuten oportunamente todos los servicios de revisión y mantenimiento previstos para el período de garantía en los talleres de la red de concesionarios de Comercial Chrysler S.A. (fojas 6)
- 3.- Que, consta de los antecedentes aportados al proceso que Daniel Bersezio Toro ha efectuado todas las revisiones técnicas del vehículo en el taller de la concesionaria querellada, a los 10.000, 20.000 y 30.000 kilómetros. (fojas 8, 53 y 170)
- 4.- Que, como se ha visto, el querellante alega que al poco tiempo de uso, el vehículo ha presentado una serie de problemas, tales como: fallas en la caja de cambio, falta de fuerza del motor, ruidos en los vidrios y en el gancho de arrastre.
- 5.- Que es un hecho no discutido por las partes, que en dos ocasiones el servicio técnico debió reemplazar la caja de cambios del vehículo, bajo garantía del fabricante. Esto sucedió en el mes de febrero de 2013, cuando el vehículo registraba un kilometraje de 16.710 y en diciembre de 2013, a los 34.474 kilómetros de uso del vehículo. (fojas 11, 12 y 170 a 174)
- 6.- Que, según el informe pericial de fojas 103 a 156, el sistema de arrastre instalado en el vehículo corresponde a uno alternativo, no recomendado para la marca y modelo del vehículo; además, para instalarlo se procedió a cortar el borde del sellado del silenciador del vehículo, lo que produce pérdida de hermeticidad y corrosión. El sistema alternativo de arrastre disminuye el ángulo de salida, lo que puede ocasionar choque del vehículo cuando se inclina la parte trasera. La placa de la bola de arrastre se instaló al revés de su posición recomendada.
- 7.- Que, en cuanto al ruido en el parabrisas del vehículo, el perito afirma que se encontraría mal instalado de fábrica, que mantiene un ruido constante en el costado superior izquierdo.

- 8.- Que el artículo 20 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, texto legal sobre el que descansa la acción infraccional de autos, entrega al consumidor en los diversos casos que contempla, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, la opción de requerir o la reparación gratuita del bien, o su reposición o la devolución del precio pagado, en estos dos últimos casos, previa restitución del bien. Ahora bien, la letra e) de la disposición antes señalada es uno de los casos donde el consumidor tiene el derecho a elegir alguna de las alternativas ya descritas, la que contempla la subsistencia de deficiencias que hagan inepto el bien para el uso a que está destinado. De manera que esta situación exige como requisito previo que se haya hecho, por una vez, efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente; como segundo requisito, es que no obstante prestado por esa primera vez el servicio técnico, las deficiencias subsistan haciendo inepto para el uso el bien. Derecho que rige aunque se trate de una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico.
- 9.- Que, el artículo 21 de la citada ley establece los plazos dentro de los cuales deben ejercerse los derechos que contempla el artículo 20, disponiendo que deben hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Además, señala que si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.
- 10.- Que de los antecedentes allegados a los autos aparece suficientemente acreditado que el vehículo marca Jeep, patente FDHP-66, presentó diferentes desperfectos que han impedido a su dueño el uso normal del mismo durante el período de garantía contractual, por no ser éste enteramente apto para su uso, principalmente por las fallas reiteradas en la caja de cambios, la que debió ser reemplazada en dos oportunidades, desconociéndose en autos las causas de esta falla.
- 11.- Que la denunciada y demandada al vender el vehículo en referencia con fallas anteriormente anotadas incurrió en la conducta negligente, contemplada en el artículo 23 de la Ley 19.496.

12.- Que, de los mismos antecedentes de autos aparece igualmente acreditado que el actor cumplió con las exigencias señaladas en el artículo 21 inciso 9° de la ley citada, en orden a hacer efectiva la garantía ante quien correspondía y agotar las posibilidades ofrecidas por la póliza, sin que ello impidiera la subsistencia de los diferentes desperfectos que se indican en la querrella, por lo que le asiste el derecho que reclama en el libelo y que le otorga el artículo 20 de la misma ley.

**En materia civil:**

13.- Que la conducta imputada en el considerando precedente a Comercial Automotriz Siglo XXI S.A. en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3 letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

14.- Que, sin duda la demandada debe restituir al actor el precio del vehículo defectuoso, a su valor actual, el que se regula según las normas de la sana crítica en la suma de \$9.800.000.-, atendido el kilometraje que registra el vehículo.

15.- Que en cuanto al lucro cesante demandado, el Tribunal desestimaré su indemnización por no haber sido acreditado en forma.

16.- Que es evidente que los hechos narrados en este proceso han producido un grado de molestia, preocupación y disgusto a Daniel Bersezio Toro, por lo que en opinión de la sentenciadora corresponde otorgar una indemnización por concepto de daño moral, la que se regulará de acuerdo a las reglas de la sana crítica, y

Atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y 3, 12, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que se acoge la querrella infraccional interpuesta en lo principal de fojas 14 y siguientes, y se condena a **COMERCIAL AUTOMOTRIZ SIGLO XXI S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 5 U.T.M. (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

B. Que se acoge la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 14 y siguientes por **DANIEL ALEJANDRO BERSEZIO TORO** en contra de **COMERCIAL AUTOMOTRIZ SIGLO XXI S.A.**, antes individualizados, sólo en cuanto se condena a este último a pagar la suma de \$9.800.000.- (Nueve millones ochocientos mil pesos), debiendo el actor hacer devolución del vehículo patente FDHP-66, y por concepto de daño moral, la suma de \$500.000.- (Quinientos mil pesos), con costas.

C. Que la suma de \$9.800.000.- deberá reajustarse, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el día 24 de julio de 2012 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°5.210-7-2013**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen**.



Providencia a dos de junio de dos mil catorce.

**VISTOS:**

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.  
Rol N°5210-07-2013.-



**CERTIFICO:** Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede a las partes para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se haya hecho valer por las mismas. Providencia, a dos de junio de dos mil catorce.

**SECRETARIA**

