TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES

Causa Rol Nº 4.012-7-2014

LAS CONDES, primero de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 18 y siguientes, doña Ángela Francisca Hevia Riesco, diseñadora, domiciliada en calle Contralmirante Fernández Vial N° 10.478, Lo Barnechea, deduce denuncia por infracción a los artículos 3 letras d) y e), 12, 20 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Pronaútica S.A., representada legalmente por don Marcelo Sauma, ambos domiciliados en Av. Las Condes N° 13.461, local 135, Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de \$11.700.000, correspondientes a \$10.500.000 por la restitución del precio pagado, \$200.000 por daño directo, y \$1.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; acción que fue notificada a fs. 26 de autos.

Funda las respectivas acciones en que con fecha 19 de noviembre de 2013 compró a la denunciada un bote marca Duroboat Modelo L16, Modelo 40 ELPT de 4 tiempos, color amarillo, Serie 10154722, con motor fuera de borda por el cual pagó la suma de \$10.500.000, correspondiendo \$9.400.000 al bote con motor y \$1.100.000 al carro de arrastre macar Continental, entregándose los productos materialmente el día 10 de diciembre de 2013, y los cuales fueron adquiridos para ser utilizados durante el verano de 2014, específicamente en el Lago Panguipulli, ubicado en la Región de Los Ríos. Que, el bote fue puesto en el agua (Lago

Panguipulli) el día 26 de enero de 2014, y desde el primer día de uso presentó graves fallas, como que le entraba una gran cantidad de agua por su parte posterior (espejo) y no funcionaba la bomba de achique. Asimismo, al ser trasladado hacia el sur, la carpa que lo cubría se rasgó. Que, producto de lo anterior, el marido de la denunciante el día 27 de enero de 2014 presentó un reclamo telefónico a la denunciada, y luego lo formuló por escrito el día 29 del mismo mes, señalando que si no se entregaba una solución antes del día Domingo siguiente, el bote sería llevado a Santiago para ser devuelto, a lo cual el vendedor del bote respondió que se contactaran con el servicio técnico de la compañía en Temuco. Que, al contactarse con el servicio técnico en Temuco, le señalaron que el bote no podía ser recibido sino hasta el día Martes 4 de febrero, por lo que se devolvieron a Santiago y el día 3 de febrero efectuaron la devolución del bote, solicitando la restitución de lo pagado y una indemnización de perjuicios. Agrega que, el día 11 de febrero la denunciada le señaló que no se efectuaría la devolución del dinero pagado, pero que el bote sería reparado, lo que les fue reiterado el día 25 de febrero cuando la parte denunciada contestó reclamo efectuado ante el Sernac. Finalmente señala que, el bote les fue ofrecido como integramente fabricado en USA, lo que no es efectivo, ya que éste fue armado en Chile; que, el bote adquirido fue comprado para durar unos 20 años. Señala que, el técnico del taller de la vendedora en la ciudad de Temuco, les señalo que las reparaciones que necesitaba el bote nunca quedaban bien, por lo que mejor solicitaran la devolución del dinero pagado.

A fs. 49 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante Hevia Riesco, asistida por su apoderado, quien ratifica denuncia y demanda civil, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada

Comercial Pronaútica S.A., quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 53 y siguientes, rola presentación de la parte de Comercial Pronaútica S.A.

A fs. 58 y siguientes, rola presentación de la parte Hevia Riesco.

A fs. 66 y siguientes, se agrega Informe del Ministerio de Obras Públicas.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo Infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante funda su denuncia en el hecho que la denunciada habría incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e), 12, 20 y 23 de la Ley N° 19.496, al negarse a hacer efectivo el derecho a la devolución del dinero pagado por el bote con motor adquirido en el local de la denunciada, no obstante éste presenta fallas o deficiencias de fabricación, que no lo hacen enteramente apto para el uso al cual está destinado. Asimismo, señala que la actitud negligente de la denunciada, le ocasionó serios perjuicios.

Segundo: Que, la parte denunciada respecto de los hechos que se le imputan, al momento de contestar la denuncia, señala que la denuncia debe ser rechazada por cuanto los hechos en los que se funda serían del todo falsos y carentes de todo fundamento. Ello por cuanto, las leves filtraciones que presentó la embarcación no impedían su uso y son atribuibles al exceso de vibración producto de un mal transporte, asimismo, no sería efectivo el hecho de que la embarcación no pudo ser usada, ya que ésta registra un uso promedio de 2,5 horas diarias, en los 10 días en que estuvo en poder de la

denunciante. Agrega que, no obstante lo anterior, la embarcación aún se encuentra bajo garantía, ya que cuenta con garantía de 1 año, por lo que la reparación de éste no tiene costo alguno para la denunciante, y que en virtud de ello el bote fue reparado y se encuentra en perfectas condiciones, con todos sus sellos en perfecto estado. Agrega que, tampoco resultaría justificada la pretensión de la denunciante de la devolución de la totalidad del precio pagado por el bote, motor y carro de arrastre adquiridos, ya que éstos son 3 productos distintos, y al menos 2 de ellos (carro y motor) no presentaron problema alguno. Finalmente señala que, Comercial Pronaútica no ha incurrido en conducta negligente alguna, ya que efectuó las reparaciones pertinentes sin costo alguno para la denunciante, no obstante los problemas sufridos por la embarcación se debieron exclusivamente a la mala manipulación del cliente o producto del desgaste propio del uso y forma de mantención habitual de este tipo de embarcación de alumínio.

Tercero: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte Hevia Riesco rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1, fotocopia de Factura N° 13990 emitida con fecha 2 de diciembre de 2013 por Comercial Pronáutica S.A. por la suma de \$9,400.000, correspondiente a la compra de Bote Duroboat Modelo 16 YL, color amarillo, con motor Mercury Modelo 40 ELPT 4 tiempos; 2) A fs. 2, fotocopia de factura N° 13990 emitida con fecha 2 de diciembre de 2013 por Comercial Pronáutica S.A. por la suma de \$1.100.000, correspondiente a la compra de carro de arrastre marca Continental, modelo 1700, año 2013; 3) A fs. 3, fotocopia de Guía de Despacho N° 13887 de fecha 10 de diciembre de 2013 emitida por Comercial Pronáutica S.A., correspondiente a despacho de Bote Duroboat L16 amarillo, con motor Mercury y de carro de arrastre Continental 1700 libras; 4) A fs. 4, fotocopia de Guía de Recepción N° 001043 de fecha 3 de febrero de 2014 emitida por Comercial Pronáutica S.A.; 5) A fs. 5 y 6,

fotocopia de reclamo formulado ante el Sernac con fecha 11 de febrero de 2014 y respuesta entregada por la denunciada; 6) A fs. 7 a 17, copia impresa de correos electrónicos sostenidos entre el cónyuge de la denunciante y Comercial Pronaútica S.A., entre el mes de diciembre de 2013 y el mes de febrero de 2014; 7) A fs. 48, Guía de Recepción N° 1043 del bote en comento de fecha 3 de febrero de 2014; documentos no objetados por la parte contraria.

Por su parte, Comercial Pronaútica rinde la siguiente prueba documental: 1) A fs. 27 y 28, fotocopia de Hoja de Garantía e Instrucciones que se entrega a cada cliente que compra una embarcación y/o moto; 2) A fs. 29 a 31, Nota de Venta en la cual consta cada uno de los productos adquiridos por la denunciante y especialmente el desglose entre la embarcación, el motor y carro de arrastre; 3) A fs. 32, copia impresa de correo electrónico de fecha 11 de febrero de 2014 enviado por el mandatario judicial de la parte denunciante; 4) A fs. 33 a 38, set de 6 fotografías que dan cuenta de la fractura de los sellos y su reparación por parte de Comercial Pronaútica; y 5) A fs. 39, copia de Informe efectuado por el Depto. Técnico de Pronaútica, sobre las reparaciones efectuadas a la embarcación materia de autos; documentos no objetados por la parte contraria.

Cuarto: Que, finalmente en lo que a materia probatoria se refiere, a fs. 66 y siguientes, se agrega Ordinario N° 0971 de fecha 28 de julio de 2014, del Coordinador de Concesiones de Obras Públicas, que adjunta Minuta Técnica elaborada por el Jefe de la Unidad de Obras Viales de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, en la que expone los costos que por concepto de peaje habría pagado un vehículo con carro de arrastre los días 26 de enero y 2 de febrero de 2014, entre las ciudades de Santiago y Panguipulli.

Quinto: Que, del mérito del proceso, de lo expuesto por las partes, de los documentos agregados al proceso, documentos que no fueron objetados por las partes, aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, la parte denunciante compró a la denunciada en el mes de noviembre de 2013 un bote marça Duroboat Modelo I 16, con motor fuera de borda marca Mercury modelo 40 ELPT de 4 tiempos por la suma de \$9.400.000, y un carro de arrastre marca Continental por la suma de \$1.100.000; 2) Que, dichos productos le fueron entregados, conforme a guía de despacho con fecha 10 de diciembre de 2013; 3) Que, con fecha 29 de enero de 2014, fue informado al vendedor del bote, vía correo electrónico, por el marido de la denunciante de las fallas que presentaba el bote; 4) Que, con fecha 3 de febrero de 2014, el bote fue devuelto por la denunciante, señalando que este presentaba fallas, y que producto de ello, solicitaba la devolución del precio pagado, ingresando el bote a taller con reclamo por "hacer agua" y por encontrarse la carpa con daños; 5) Que, la solicitud de devolución del precio pagado fue rechazada por la denunciada; y 6) Que, el bote fue reparado con cargo a la garantía otorgada por el proveedor.

Sexto: Que, el artículo 20 de la Ley N° 19.496, en su letra c) señala que el consumidor, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: "Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancia, 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".

Séptimo: Que, teniendo presente lo anterior y en orden a resolver el asunto controvertido, primero debemos tener presente que estamos en presencia de un bote nuevo adquirido sin uso, y que presentó fallas antes de los dos meses de uso.

Octavo: Que, no obstante tratarse de una embarcación nueva, de los documentos acompañados por la propia denunciada, a fs. 34 a 38, aparece que efectivamente la embarcación, al ser recibida en el servicio técnico, esto es poco más de 2 meses después de efectuada la compra, se encontraba con sus sellos rotos, y que éstos debieron ser reparados por la denunciada.

Noveno: Que, asimismo, consta de documento acompañado por la denunciada a fs. 39, consistente en Informe efectuado por el Servicio Técnico de Pronaútica en el mes de abril de 2014, que el bote, al ser recibido en taller y sometido a pruebas, luego de unos instantes de haberlo puesto a flotar en las piscinas de prueba se comenzó a filtrar, ingresando a éste, un hilo de agua desde el costado de estribor en popa, y que luego de 24 horas, presentó una entrada de agua de 11 litros. Que, una vez secado y sellado el bote, se volvió a poner a flotar en la piscina de prueba, no entrando agua por el punto reparado, pero sí por uno de los pernos de anclaje del motor, por lo que se resellaron los pernos de anclaje, quedando el problema de entrada de agua resuelto. Que, asimismo, señala el informe que, la bomba sentina se encuentra suelta, con un cable desconectado, por lo que se repara, lo mismo que con la goma perfil lateral de los pisos que se encontraba suelta.

Décimo: Que, del mérito del proceso, prueba rendida en autos, y especialmente en atención a la naturaleza de las fallas presentadas por la embarcación materia de autos, y tiempo transcurrido desde su adquisición, el Tribunal ha llegado a la convicción de que efectivamente el bote adquirido por la denunciante presentó fallas de fabricación o de la calidad

de materiales y piezas, que lo hacían no enteramente apto para su uso. Ello por cuanto las fallas sufridas correspondían a filtración de agua al interior del bote y mal funcionamiento de la bomba destinada a sacar el agua del interior de éste.

Décimo Primero: Que, atendida la convicción a la que arribó esta sentenciadora en el considerando anterior y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la Ley del Consumidor, correspondía que la denunciada acogiera la solicitud del denunciante en orden a obtener la devolución del dinero pagado por la embarcación materia de autos.

Décimo Segundo: Que, en cuanto a la alegación efectuada por la denunciada de que las fallas del bote se habrían producido por vibración producto de un mal transporte de éste, no alteran la conclusión a la que arribó el Tribunal, por cuanto no se encuentra acreditado en el proceso. Que, tampoco altera la conclusión a la que arribó el Tribunal, el hecho de que la denunciante hubiere utilizado el bote, previo a su ingreso al servicio técnico, por cuanto ello constituye la conducta natural y obvia del adquirente de un producto y es la única manera de comprobar si éste se encuentra en perfecto estado o presenta fallas.

Décimo Tercero: Que, teniendo presente lo anterior, aparece de manifiesto que la denunciada incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c) y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que corresponde acoger la querella deducida en su contra a fs. 18 y siguientes de autos.

b) En el aspecto civil:

Décimo Cuarto: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 19.496, y existiendo, además, relación de causa a

efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 18 y siguientes en contra de Comercial Pronaútica S.A., y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

Décimo Quinto: Que, en lo que respecta a lo solicitado por daño directo \$10.700.000, correspondientes a \$10.500.000 por el valor pagado por el bote defectuoso, su motor y carro de arrastre, a \$100.000 por pago de inscripción a su nombre, y a \$100.000 por gastos de traslado de la embarcación desde Panguipulli a Santiago, el Tribunal, atendido lo resuelto en el considerando décimo del presente fallo, y teniendo presente los documentos acompañados a fs. 1 y 2, el Tribunal ordena que Comercial Pronaútica S.A. restituya al demandante la suma efectivamente pagada por el bote defectuoso, su motor y carro de arrastre, es decir la suma de \$10.500.000, debiendo rechazarse lo solicitado por gastos de inscripción y gastos de traslado por no encontrarse acreditado su efectividad y monto.

Décimo Sexto: Que, en relación a lo solicitado por la demandante por concepto de daño moral (\$1,000.000), el Tribunal teniendo presente que el daño moral se define como un menoscabo moral consistente en todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a sus condiciones normales vida y que en el caso de autos aparece que la demandante sufrió un menoscabo de dicha especie, ya que producto de las fallas del bote adquirido no pudo hacer un uso adecuado de éste durante el verano, no obstante haberlo adquirido precisamente con dicha finalidad y debió devolverlo a Santiago, lo que obviamente le generó frustración, molestias, trastornos, pérdida de tiempo y gastos, razón por la cual se acoge lo solicitado por dicho concepto regulándose la indemnización que por concepto de daño moral Comercial Pronaútica S.A. deberá pagar a doña Ángela Francisca Hevia Riesco la suma de \$600.000.

Décimo Séptimo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley Nº 19.496, la indemnización señalada en el considerando precedente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de enero de 2014, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción, esto es la negativa a efectuar la devolución del dinero pagado por la moto; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 20, 21, 23, 27, 50, y 61 todos de la Ley Nº 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley Nº 15.231 y Ley Nº 18.287, se declara:

- a) Que acoge la denuncia fs. 18 y siguientes deducida en contra de Comercial Pronaútica S.A., representada en autos por don Marcelo Sauma, y se le condena al pago de una multa de <u>15 UTM</u> por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c) y 23 de la Ley No 19.496.
- b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 18 y ss. por la parte Hevia Riesco en contra de Comercial Pronaútica S.A., representada en autos por don Marcelo Sauma, obligándosele a restituir a la demandante lo cancelado por el bote, motor y carro de arrastre materia de autos, esto es la suma de \$10.500.000, y al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$600.000, ambas sumas reajustadas de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo séptimo del presente fallo, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor cuando corresponda.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

