

Juzgado de Policía Local

Renca

Renca, 21 de abril del 2014

Vistos,

A fojas 1 comparece doña Johanna Scotti Becerra, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor e interpone denuncia infraccional en contra de la Empresa La Polar S.A., representada por don Nicolás Ramírez Cardoen, domiciliados ambos, en la Comuna de Renca, Avenida Panamericana Norte N° 520;

Refiere que doña Carla Avendaño Montoya, formuló un reclamo a ese Servicio, haciendo presente, que el día 26 de noviembre del 2010 compró una motocicleta marca SUKIDA, modelo SKI 150 T-14, N° de chasis LP6TCKB09A0100118, color negro, según boleta de compraventa N° 93526, por un valor de \$ 789.000.

Agrega que al momento de la entrega del vehículo, se dispuso un acta denominada "Entrega y Conformidad" que acompaña, informándose en ella, que disponía de una garantía de 8.000 kilómetros y/ o un año, debiendo realizar las mantenciones del vehículo en el servicio autorizado, cada cierta cantidad predeterminada de kilómetros: 500, 2.000, 4.000 y 8.000 kilómetros. Continúa que todo funcionó bien, hasta que aproximadamente, después de un mes de uso, la moto presentó fallas mecánicas, razón por la cual fue llevada al servicio técnico autorizado SUKIDA PKM., según orden de trabajo N° 002586, de fecha 13 de diciembre del 2010, que dio cuenta de fallas consistentes en sonido anormal del tubo de escape, espejos sueltos, alarma que no funcionaba, pérdida de líquido de frenos trasero, marcador de bencina disfuncional y ruidos anormales de la moto. Luego de ser reparada, ingresó nuevamente al servicio técnico autorizado, según orden de trabajo N° 00165, del 7 de

enero del 2011, que daba cuenta de fallas en pastillas, válvula del telecomando y genéricamente, problemas referidos a la mantención del vehículo.

Así las cosas, continúa, doña Carla Avendaño, el 7 de enero del 2011, solicitó la reposición del vehículo o la devolución de la cantidad pagada, rechazando La Polar su reclamación.

Luego la denuncia disgrega sobre la profesionalidad que las empresas deben tener respecto de los servicios que prestan y del deber de prevenir y evitar fallas o deficiencias que afectan la calidad de los servicios que ofrecen a los consumidores. Como dichas circunstancias no se respetaran, no obstante que la consumidora estampó el reclamo, N° 5189865 y del cual, luego de la mediación, no tuviera éxito, pues la empresa denunciada no respondió, el Servicio Nacional del Consumidor decidió iniciar la denuncia infraccional ante este tribunal. Agrega que las normas de protección a los derechos de los consumidores, son un herramienta para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía libre.

El Servicio Nacional del Consumidor considera que estos hechos y fracasada la mediación, intentada de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 58 letra F) de la ley N° 19.496, tipifican la infracción de los artículos 20 letra c), e) f) y 23 inciso primero de la ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores;

Trascribe el Sernac las señaladas normas que en general tratan sobre la reparación gratuita del bien o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, por deficiencia de fabricación o porque no sea apta, en su caso, para el consumo o servicio al que está destinado el bien y/ o cuando después de la primera vez, hecha efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieran las deficiencias que hagan inepto el bien y cuando la cosa objeto del consumo, tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine. La disposición del artículo 21, contempla el plazo de tres meses que tiene el consumidor afectado para hacer efectivos los derechos que le reconoce el artículo 20;

A continuación, se hace mención de la figura infraccional contenida en el artículo 23, que se configuraría cuando en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, el proveedor actuando con negligencia causare menoscabo económico al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del bien.

Termina solicitando al Tribunal, se condene a la Empresas la Polar S.A., al pago de una multa por UTM 150 que la subdivide en tres diferentes infracciones, por la infracción al artículo 20 de la ley N° 19.496, UTM 50, por infracción al artículo 21 UTM 50 y por infracción al artículo 23, UTM 50;

Par acreditar las infracciones que denuncia, acompaña diversos documentos que obran en autos desde fojas 9 a fojas 16;

A fojas 32, la sociedad denunciada Empresas la Polar contesta la denuncia infraccional y pide que por las razones que expone y los documentos que acompaña, se rechace la denuncia en todas sus partes.

Expone su apoderado, que el 26 de noviembre del 2010, la señorita Carla Avendaño Montoya, compró a la empresa La Polar, sucursal Maipú, la moto ya individualizada en la denuncia y que el 18 de febrero del año 2011, la denunciante interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor. Afirma que la Polar S.A. dio respuesta el 1 de marzo del 2011 al reclamo, haciendo presente que el caso debía someterse a evaluación del servicio técnico autorizado. Respecto de este punto, la sociedad denunciada señala que se equivoca el Sernac cuando afirma que La Polar S.A. no respondió el reclamo, acompañando a fojas 54, copia de la respuesta de la empresa directamente a la reclamante, en la que se le indica que la moto debe someterse a evaluación del servicio técnico, facilitándole el nombre del servicio, la persona encargada y sus teléfonos;

Agrega que el 25 de abril del 2011, ingresó a este Tribunal la denuncia interpuesta por el Sernac en contra de La Polar S.A., aduciéndose una supuesta vulneración a la ley N° 19.496.

Continúa en sus descargos, afirmando que de los antecedentes que obran en el proceso no existe ninguna norma legal infringida, por el contrario, la empresa ha actuado con la debida diligencia dando cabal cumplimiento a sus obligaciones de proveedor;

La denunciante alude a que la Polar, habría vulnerado el artículo 23 de la ley de protección de los derechos de los consumidores, norma que impone un standard de calidad profesional mínimo, alegación que le parece irrisoria, por cuanto la compradora y reclamante, el día 13 de diciembre del 2010 concurreó al servicio técnico y a pesar que la moto se encontraba con evidentes golpes que obviamente la garantía no podía cubrir, pero que no obstante se procedió a repararla, por la sencilla razón que la empresa siempre está obligada a realizar un buen servicio, a pesar que la garantía no

abarcaba dichos eventos, situación que está acreditada en los documentos que acompaña;

Por otra parte, continúa, la referencia que hace la denuncia a la infracción de la Polar al artículo 20 de la ley N° 19.496 no es correcta, por cuanto fue la propia consumidora la que llevó la moto en pésimas condiciones al servicio técnico y con mayor kilometraje que el indicado en la garantía, pues tenía un recorrido de 700 kilómetros debiendo haberse llevado cuando cumplió o recorrió 500 kilómetros; lo que implica que la moto cuando fue llevada carecía de la garantía por la propia negligencia de su dueña;

Luego, recuerda la empresa denunciada, que el artículo 21 de la Ley N° 19.496, que también el Sernac supone infringido, obligaba al consumidor reclamante a hacer efectivos los derechos que le reconocen los artículos 19 y 20 dentro del plazo de 3 meses, siempre que este no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Agrega que en la primera revisión y de ello hay constancia, que cuando doña Carla Avendaño llevó la moto al servicio técnico con 210 kilómetros recorridos, se encontraba en pésimas condiciones por reiteradas caídas que dejaron huella en su carrocería y en los espejos, en la pérdida de líquido de frenos traseros, sonidos en el tubo de escape, etc., por lo que no resulta procedente que se pretenda que la garantía cubra dichos deterioros imputables o debidos a hechos propios de la compradora de la moto.

Hace presente que los daños y el mal cuidado de la moto constan en los documentos que tuvo a la vista el Sernac, por lo que la empresa denunciada le reprocha a dicho Organismo, su falta de cuidado al no revisarlos como correspondía;

Por último, le solicita al Tribunal se tenga especialmente en consideración al fallar la causa, el informe técnico emitido por ParkMotors S.A.-Sukida sobre las mantenciones de la moto, del 2 de marzo del 2011 y que acompaña a su contestación;

A fojas 63 se realiza el comparendo de estilo al que comparece el Sernac, como denunciante y la sociedad denunciada Empresas la Polar S.A., debidamente representadas;

El Sernac ratifica la denuncia infraccional y solicita sea acogida en todas sus partes, aplicándole a la empresa denunciada el máximo de las multas establecidas en la ley N° 19.496, por infracción a sus artículos 20 letras C, E y F y artículo 21 y 23; La empresa denunciada contesta por escrito la

denuncia deducida en su contra y que con el mérito de lo que expone y los documentos que acompaña, solicita el rechazo total de la denuncia;

El Servicio Nacional del Consumidor reitera los documentos acompañados en estos autos de fojas 7 a 16 y agrega 3 fallos de distintos juzgados de policía local de fojas 34 a 55 que acogen denuncias de consumidores en contra de distintos proveedores por infracciones a la ley de protección a los derechos de los consumidores;

A fojas 51, la sociedad denunciada acompaña boleta de venta de una motocicleta, marca Scute Sukida SK15, N° 093526 de 26 de noviembre del 2010, por un valor de \$ 1.171.800; a fojas 52 se adjunta el reclamo N° 5189865, del 18 de febrero del 2011, ingresado por doña Carla Avendaño Montoya al Sernac y que este Servicio remite vía traslado a la sociedad denunciada; a fojas 53 copia de la solicitud de la compradora pidiendo la devolución del dinero de la compra de la moto; a fojas 54 obra copia de la carta enviada por Empresas La Polar S.A. al Sernac, de 1 de marzo del 2011 en la que señala que la reclamante debe dirigirse al servicio técnico que menciona para someter la motocicleta a evaluación; a fojas 55 consta "Acta de Entrega y Conformidad", de 30 de noviembre del 2010 que contiene la firma y la cédula de identidad de la compradora de la moto, doña Carla Yessenia Avendaño Montoya; a fojas 56 se hace aparecer copia de la póliza de garantía de la moto, con el detalle de la obligación de someter el vehículo a las revisiones técnicas a medida que se van cumpliendo los kilómetros 500, 2.000, 4.000, 6.000 y 8.000 y la advertencia que se perderá dicha garantía, si no se realizan dichas revisiones; a fojas 58 consta copia de la orden de trabajo N° 2586 del taller autorizado ParkMotors S.A., del 14 de diciembre del 2010 para atender la moto de doña Carla Avendaño, entonces con 210 kilómetros recorridos y que ingresa para atender los problemas de sonido en el tubo de escape, espejos sueltos, alarma que no funciona, pérdida de líquido de freno trasero, marcador de bencina que no funciona, sonido extraño parte inferior, rayón en el escape, ralla parte delantera izquierda y espejo derecho pelado; a fojas 59 obra copia del servicio técnico autorizado Sukida PKM, N° 0165, de 11 de enero del 2011, para mantención de los 500 kilómetros, pero ingresa al taller con 700 kilómetros recorridos y según reza y a mano los requerimientos son: "manutención 500., cambio telecomando, encendido, ruido pastillas, válvula y dentro del rubro observaciones: "raspón lateral izquierdo, raspón sócalo izquierdo, raspón máscara izquierda, raspón máscara derecha, raspón sócalo derecho y raspón escape"; a fojas 60 consta Informe técnico, de Park Motors S.A., de la moto de doña Carla Avendaño, del 2 de marzo del 2011 y 4 copias de fotografías de la moto con algunos rasmillados en su carrocería y sócalos;

Estando los autos en estado se ha ordenado traerlos para dictar sentencia

A fojas 63 y con fecha 14 de marzo del 2012 se celebra el comparendo de estilo al que asisten las partes debidamente representadas. Sernac ratifica la denuncia infraccional, solicitando al Tribunal sea acogida en todas sus partes, con expresa condena en costas. La parte denunciada contesta la denuncia por escrito y solicita sea rechazada en todas sus partes;

La parte denunciante ratifica y pide que se tengan por acompañados en forma legal los documentos que en copia obran acompañados a fojas 9, reclamo de doña Cara Avendaño al Sernac N° 5189865, de 18 de febrero del 2011 a fojas 10 boleta de compraventa, factura electrónica N° 93526 de 26 de noviembre del 2010 emitida por Empresas la Polar S.A., por una motocicleta marca Sukida; a fojas 13 copia del Acta de Entrega y Conformidad de la moto a doña Carla Avendaño; a fojas 14 copia de la póliza de garantía de la moto adquirida por doña Carla Avendaño; a fojas 15, copia de las sugerencias y consejos prácticos de la empresa vendedora a la compradora de la moto para su correcto funcionamiento, confiabilidad y óptima durabilidad en el tiempo y a fojas 16 copia de la guía de entrega de la moto y dos juegos de llaves. A su vez, la empresa denunciada solicita al tribunal que tenga especialmente presente los documentos que identifica como la respuesta del reclamo que hiciera La Polar S.A. al Sernac., el 11 de marzo del 2011, el acta de entrega y conformidad del producto adquirido por doña Carla Avendaño, de 30 de noviembre del 2010, la póliza garantía de la moto, el informe de mantención del vehículo, suscrito por la compradora, en el que se señala claramente que la revisión debía hacerse a los 500 kilómetros y no a los 700 kilómetros recorridos, como sucedió; orden de trabajo N° 2586 de 13 de diciembre del 2010, en la que se constata que la moto se encontraba con evidentes caídas y golpes y que la denunciante firmó; orden de trabajo N° 165, de 7 de enero del 2011; informe técnico del 2 de marzo del 2011 por el que expone porqué no corresponde devolución de la moto, como lo solicita la compradora y 4 fotografías donde aparecen algunos golpes en la carrocería de lo que podría ser o corresponder a un vehículo color oscuro como el de propiedad de doña Carla Avendaño;

Con lo expuesto y considerando que son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos los siguientes: 1°.-Que el 26 de noviembre del año 2010, doña Carla Avendaño Montoya, compró una motocicleta a la empresa La Polar S.A., marca Sukida, modelo ski50t-14, N° de chasis lp6tckb09a0100118, color negro, según boleta electrónica N° 93526; 2°.-Que junto con la moto, el día 30 de noviembre del 2010, se le entregaron a

doña Carla Avendaño, por parte de la empresa Parkmotors S.A., un Acta de Entrega y Conformidad, una póliza de garantía de la moto y un documento que contenía las sugerencias prácticas para que la compradora considerara y dispusiera del scooter o moto y su correcto funcionamiento, confiabilidad y óptima durabilidad en el tiempo y una guía de entrega; 3°- Que doña Carla Avendaño Montoya, presentó ante el Sernac, el 18 de febrero del 2011, el reclamo N° 5189865 en contra de Empresas la Polar S.A., porque la motocicleta que había adquirido mostraba fallas y aún después de su reparación y como le negaran su reposición, pedía que la empresa demandada le devolviera el dinero pagado por la moto; 4°-Que la sociedad denunciada, Empresas La Polar S.A., no se consideró obligada a reponer la moto ni a devolver el dinero recibido por su venta porque doña Carla Avendaño no trató en debida forma la motocicleta, según lo estableció el servicio técnico autorizado al que concurrió aquella;

Que lo que la denunciante y la sociedad denunciada han controvertido, es si esta como vendedora de una moto, respetó a no los términos del contrato, sus condiciones y términos conforme a los cuales se ofreció y si así no hubiese sido, si dicha negligencia le causó o no menoscabo económico a la compradora o consumidora y por ende deba el tribunal acoger el reclamo que interpuso en su contra el Servicio Nacional del Consumidor. Así y para el Sernac, la empresa denunciada infringió las normas sobre la calidad de la motocicleta que le vendió a doña Carla Avendaño, no le dio respuesta en tiempo al reclamo, no le repuso la motocicleta ni el dinero de la compra y por lo tanto se ha hecho infractora de las disposiciones legales que menciona; en cambio para la sociedad no son efectivas tosas esas circunstancias pues declara que contestó en su oportunidad el reclamo del Sernac, demostrando porque la denuncia no era procedente y que las fallas de la moto que se reclamaban, se produjeron por la mala mantención que de ella hizo la compradora, por lo que no correspondía ni la reposición del vehículo ni la devolución de lo pagado por ella;

Que si bien es cierto la compradora hizo el reclamo al Sernac el día 18 de febrero del 2011, es decir dentro de plazo, por las fallas que presentaba su moto, no lo es menos, que la empresa denunciada con fecha 1 de marzo del 2011 contestó el mencionado reclamo, haciéndole presente al Servicio Nacional del Consumidor, que la moto de doña Clara Avendaño, la compradora, debía someterla previamente a una evaluación del servicio técnico, con el fin de que este emitiera un pronunciamiento fundado sobre el requerimiento de devolución o cambio del vehículo o restitución del monto de la venta;

Que de los antecedentes agregados por las partes a los autos, especialmente los de fojas 55, 56, 57, 58 y 59, de fechas 30 de noviembre, 1 y 13 de diciembre del 2010 y 7 de enero del 2011, el tribunal puede deducir que el servicio técnico autorizado, calificó las fallas como deterioros causados por hechos propios de la dueña y no debido a fallas técnicas del vehículo, circunstancias estas que eximen de responsabilidad infraccional y que no fueron objetadas en estos autos;

Que a mayor abundamiento, el tribunal cree que la compradora de la moto, no se mostró diligente en la mantención de su vehículo, por cuanto y no obstante haber recibido sugerencias prácticas para el correcto funcionamiento, entre ellas las mantenciones y servicios, que contenía la póliza de garantía, las desoyó y concurrió con el vehículo al servicio técnico, cuando ya había recorrido 700 kilómetros, sobrepasando los 500 que indicaba la póliza de garantía;

Que también importa al tribunal constatar el hecho que la compradora reclamó los derechos contenidos en los artículos 19 y 20 de la ley de protección a los derechos de los consumidores, no obstante que conocía los deterioros que presentaba su vehículo, por lo que y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 21, de la misma ley, no podía haberlos imputado al vendedor o proveedor;

Vistos además, todos los antecedentes del proceso y lo dispuesto por los artículos 1 N° 2, 3, artículo 2 letra a), artículo 3 letra b) y d), artículo 3 bis letra b), artículo 12, artículo 20 letra a), b), c), y e), artículo 21, 23, 24, 45, 50, 50 A, 50 B, 58 letra f) y g), de la ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores, en relación con lo establecido en los artículos 7, 8, 10 y 14 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local, analizados conforme con las reglas de la sana crítica, no le permiten al tribunal formarse convicción que la empresa denunciada, como vendedora o proveedora, le haya vendido una motocicleta marca Sukida con fallas técnicas a la compradora doña Clara Avendaño, según la denuncia infraccional interpuesta por el Sernac; y se resuelve;

1- Que no ha lugar a la denuncia por infracción a los artículos 12 y 23 de la ley de protección de los derechos de los consumidores interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de las sociedad Empresas La Polar S.A.;

2- Que no ha lugar a la denuncia por infracción a los artículos 20 y 21 de la ley de protección a los derechos de los consumidores, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la sociedad Empresas La Polar S.A.;

Dictada por don Mario Fernández G., Juez Titular

Autoriza don Alex Sepúlveda O., Abogado, Secretario del Tribunal (S).

Notifíquese personalmente o por cédula

Rol N° 65.734-7.