

Vitacura, veintiuno de julio de dos mil trece.-
Causa rol: 448.585-11.-

5967
Causa rol: 448.585-11.-

VISTOS:

Que a fs. 4 y siguientes don **ALEJANDRO ANDRÉS DÍAZ ROJO**, ingeniero, representado por don **MANUEL RODOLFO MATTEUCCI MIRANDA**, abogado, con domicilio en calle Profesor Rodolfo Lenz N° 600, dpto. 1302, comuna de Ñuñoa, interpuso denuncia por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de la sociedad **COMERCIALIZADORA DITEC AUTÓVILES S.A.**, representada por don **SEBASTIAN DE CARCER PRADO**, gerente general, ambos domiciliados en calle Raúl Labbé N° 12981, comuna de Lo Barnechea, y dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma, por la cantidad de \$17.290.000 por concepto de daño material más \$5.000.000 por concepto de daño moral, ambas cantidades más intereses, reajustes y costas. Fundó su presentación en que con fecha 21 de octubre de 2013 compró a la demandada un automóvil cero kilómetro, marca Volvo, modelo V40 CC T 4 Mecánico, año 2014, por la cantidad de \$17.290.000, el que en su primer mes de uso comenzó a presentar una serie de extraños ruidos en el panel central, en la puerta derecha y finalmente, en su sistema de frenos. Indicó que debido a lo anterior se contactó con el departamento de ventas para determinar el procedimiento a seguir, siendo informado de que debía comunicarse con el servicio técnico de la marca Volvo, agendándose el ingreso del vehículo al taller para el día 2 de diciembre de 2013. Sin embargo, tras la supuesta reparación de su automóvil los problemas persistieron, debiendo ingresarlo nuevamente al servicio técnico el día 16 de diciembre de 2013, pese a lo cual no obtuvo la reparación definitiva de su vehículo. Que en razón a lo descrito indicó haberse comunicado con don Óscar Paredes Bermúdez, gerente general de la sucursal en la que adquirió su vehículo, quien le habría indicado que con fecha 10 de enero de 2014 sería contactado por la gerencia de la empresa para determinar el procedimiento a seguir y entregar, en forma definitiva, una solución a los problemas presentados en la unidad adquirida. Sin embargo lo anterior nunca ocurrió, ejerciendo con fecha 16 de enero de 2014 los derechos conferidos en el artículo 19 y 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de conformidad a lo dispuesto en el artículo 21 del mismo cuerpo normativo. Que a fs. 13 consta la certificación de la notificación de la demanda.-

Que a fs. 20 y siguientes **COMERCIALIZADORA DITEC AUTÓVILES S.A.**, representada por don **JUAN PABLO ZÚÑIGA VELÁSQUEZ**, abogado, domiciliado en Av. Apoquindo N° 3039, piso 12, comuna de Las Condes, contestó la querella infraccional y la demanda civil interpuesta en su contra, solicitando sean ambas

CERTIFICADO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

80
5

rechazadas con expresa condenación en costas. Sostuvo que la finalidad de la acción interpuesta por la demandante no es otra que obtener la devolución de lo pagado, acción que se encontraría prescrita en razón de lo dispuesto en el artículo 21 inciso undécimo primero, en el que se establece que tratándose de la devolución de la cantidad pagada el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta, esto es, desde el día 20 de octubre de 2013. Que a mayor abundamiento, el legislador autoriza la devolución del precio pagado exigiendo que el bien de que se trate no sea apto para su uso, lo que no fue alegado por la demandante, debiendo presumirse que el vehículo adquirido es apto para continuar siendo usado por la demandante. Finalmente sostuvo estar consciente de que ante una eventual imperfección de fábrica del vehículo y encontrándose, además, aún vigente la garantía, es parte de su deber proceder a la reparación, habiéndole señalado a don Alejandro Díaz que puede concurrir a los locales de la denunciada a la brevedad para efectos de obtener una solución al problema presentado en su vehículo. Terminó su exposición señalando que ante la inexistencia de una infracción que justifique lo solicitado por la querellante, debe este tribunal rechazar la querella y la demanda interpuesta por la contraria.-

Que a fs. 50 y siguientes rola acta de audiencia de contestación y prueba, la que consta en autos.-

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN CIVIL POR DEVOLUCIÓN DEL PRECIO PAGADO:

1.- Que a fs. 20 y siguientes la denunciada y demandada en estos autos opuso excepción de prescripción del derecho a solicitar la devolución de la cantidad pagada interpuesta por la actora, fundado en que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 21 inciso undécimo primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dicha acción se encontraría prescrita. En este sentido sólo sostuvo que la demandante adquirió su vehículo con fecha 20 de octubre de 2013, tal como lo acreditaría la factura N° 0162165, que rola a fs. 26, sin señalar en forma clara y precisa la forma cómo habría computado el plazo para efectos de arribar a dicha conclusión. Sin perjuicio de lo expuesto, el sentenciador deduce que el plazo a que se refiere el demandado y en el cual fundó la prescripción alegada es la fecha en que se interpuso la demanda de devolución de la cantidad pagada en estos autos, esto es, el día 18 de marzo de 2014, entendiendo por ello que el plazo de 3 meses a que alude el legislador, que autoriza a los consumidores para exigir la devolución de la cantidad pagada, habría a esa fecha corrido en exceso.

**CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL**

61 b
Sane
C. C. C. C.
7

pues la norma establece en forma expresa que se contará el plazo desde la fecha de la correspondiente factura o boleta.-

- 2.- Que a juicio de este sentenciador la parte demandada yerra en la aplicación del artículo 21 inciso undécimo primero al caso objeto del debate, puesto que el enunciado utilizado en el inciso primero de la norma aludida, esto es, *"El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20, deberá hacerse efectivo ante el vendedor..."*, debe extenderse también a cada uno de los incisos de que se compone el artículo mencionado. Por lo anterior, la norma en análisis debe entenderse formulada de la siguiente manera: *"Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción (ante el vendedor) se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno"*. Clarificado lo anterior, la discusión se reduce a determinar si la solicitud de devolución de la cantidad pagada interpuesta por la actora fue presentada dentro del plazo establecido por la ley.-
- 3.- Que para abocarse al análisis de lo expuesto en el considerado anterior es preciso consignar los siguientes antecedentes: [1]. Que ambas partes, a fs. 3 y 26, acompañaron como medio de prueba la factura N° 0162165 en la que consta que la parte demandante adquirió con fecha 21 de octubre de 2013 el vehículo patente FZXZ-62, y [2]. Que a fs. 40 la parte demandante acompañó carta emitida y firmada por la demandada en la que consta que con fecha 16 de enero de 2014 don Manuel Rodolfo Matteucci Miranda, abogado de la demandante, habría solicitado a Comercializadora Ditec Automóviles S.A. la restitución de la cantidad pagada por el automóvil marca Volvo patente FZXZ-62 \$17.290.000. Que a fs. 56 la parte demandada observó la carta antes aludida por carecer de relevancia para acreditar la cuestión debatida, sin objetar ni cuestionar la veracidad de su contenido ni la firma estampada en ella.-
- 4.- Que en razón de los hechos establecidos en el considerando anterior resulta indiscutible que desde la fecha de la factura N° 0162165 emitida el día 21 de octubre de 2013 hasta el día 16 de enero de 2014, fecha en que el demandante hizo efectivo el derecho a exigir la devolución de la cantidad pagada, no había transcurrido el plazo de 3 meses a que se refiere el legislador en el artículo 21 inciso undécimo primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, encontrándose, por lo tanto, dentro de plazo la acción interpuesta por la demandante.-
- 5.- Que en conocimiento de todos los antecedentes que obran en el proceso y conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador se ha formado la convicción de que el derecho a solicitar la devolución de la cantidad pagada establecido en el artículo 21 inciso undécimo primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fue ejercido oportunamente, debiendo rechazarse la excepción de prescripción opuesta por el demandando a fs. 20 y siguientes.-

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

626
sus
- 007

(3/10/15)
9

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE INEPTITUD DE LIBELO:

6.- Que a fs. 20 y siguientes la parte denunciada y demandada opuso excepción de ineptitud de libelo, señalando que la demanda presentada en su contra es inepta al no haber identificado la demandante las supuestas conductas ilícitas en las que habría incurrido la denunciada, limitándose únicamente a hacer referencia a los supuestos ruidos extraños presentados en su vehículo y al posterior ingreso del mismo en dos oportunidades al taller mecánico de Volvo, sin obtener su efectiva reparación. Indicó que el legislador otorga la posibilidad de demandar ante los Juzgados de Policía Local con el objeto de que los consumidores puedan optar por un procedimiento concentrado y de rápida tramitación, por lo tanto, a la parte demandante le asiste como contrapartida la obligación de señalar en forma clara los hechos y las conductas que configuran la infracción denunciada, lo que en estos autos habría sido omitido por la denunciante. Que por las razones expuestas señaló que la demanda interpuesta en su contra no puede prosperar.-

7.- Que del análisis de la demanda interpuesta a fs. 4 y siguientes es posible establecer, a juicio del sentenciador, que la demandante plasmó en dicha presentación en forma clara y expresa las infracciones en que supuestamente habría incurrido la denunciada, señalando tanto en su querella como en su demanda al indicar que la demandada habría obrado en forma negligente e irresponsable al no dar solución efectiva, en tiempo y forma, a los problemas generados en su automóvil. Asimismo dio por reproducidos los hechos de la querella infraccional fundando también en ellos su demanda civil, entendiendo el sentenciador que la infracción denunciada en estos autos dice relación con la venta de un automóvil nuevo que tras presentar desperfectos no habría sido reparado en forma efectiva.-

8.- Que en razón de lo anterior, el sentenciador rechazará la excepción de ineptitud de libelo interpuesta por la denunciada, en razón de encontrarse la demanda civil de fs. 20 y siguientes fundada tanto en los hechos como en el derecho.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

9.- Que a fs. 4 y siguientes el denunciante señaló que Comercializadora Ditec Automóviles S.A. habría incurrido en una infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que el vehículo vendido presentó durante el primer mes de uso ruidos extraños en el panel central, en su puerta derecha y finalmente en su sistema de frenos. Que producto de lo anterior su vehículo habría ingresado en dos oportunidades, esto es, el día 2 de diciembre del año 2013 y el día 16 de diciembre de 2013, al servicio técnico de la denunciada, sin obtener la reparación efectiva y definitiva de los problemas presentados en su automóvil. Agregó que con posterioridad a lo antes descrito se habría comunicado con don Óscar Paredes Bermúdez, gerente general de la

CERTIFICADO DE COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

63
sup
(6)
7

sucursal de la denunciada en la que adquirió su vehículo, quien le indicó que el día 10 de enero de 2014 lo contactaría la gerencia para efectos de determinar el procedimiento a seguir y entregarle una solución definitiva a su problema. Sin embargo lo anterior no ocurrió, por lo que su vehículo nunca fue reparado.-

10.- Que la denunciada no controvertió en forma expresa los hechos expuestos en la demanda, sin perjuicio de ello, alegó que la denunciante en caso alguno cumplió con lo establecido por el legislador para efectos de autorizar la procedencia del derecho a solicitar la devolución de la cantidad pagada, agregando que los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores exigen que el bien de que se trate no sea apto para el uso al cual estaba destinado. Que en la especie, la denunciante, a juicio de la denunciada, no alegó tal circunstancia, haciendo presumir que el automóvil adquirido se encuentra absolutamente apto para continuar siendo utilizado. Asimismo indicó que la garantía se encuentra aún vigente, por lo que de existir alguna imperfección de fábrica en el vehículo de la denunciante que deba repararse, esta deberá concurrir a la sucursal de la denunciada para efectos de otorgarle solución a su problema.-

11.- Que parte denunciada con el fin de acreditar los hechos denunciados acompañó los siguientes documentos: [1]. Factura N° 0162165 emitida por la denunciada con fecha 21 de octubre de 2013, en la que consta el valor del vehículo adquirido por el denunciante en la cantidad de \$17.290.000, la que rola a fs. 26; [2]. Guía de despacho N° 0128212 emitida por la denunciada con fecha 22 de octubre de 2013, a nombre del denunciante, la que rola a fs. 27; [3]. Nota de venta N° 18341 emitida por la denunciada a nombre del denunciante con fecha 22 de octubre de 2013, la que rola a fs. 29 y 30; [4]. Orden de reparación emitida por la denunciada a nombre del denunciante con fecha 2 de diciembre, no especifica año, en la que se describen los desperfectos presentados por el vehículo patente FZXZ-62, la que rola a fs. 31; [5]. Orden de reparación emitida por la denunciada a nombre del denunciante con fecha 16 de diciembre, no especifica año, en la que se describen los desperfectos presentados por el vehículo patente FZXZ-62, la que rola a fs. 32; [6]. Orden de reparación N° 5000833 emitida por la denunciada a nombre del denunciante con fecha 16 de diciembre de 2013 en la que se describen los desperfectos presentados por el vehículo patente FZXZ-62, la que rola a fs. 33; [7]. Documentos referidos al vehículo de reemplazo entregado por la denunciada a la denunciante, los que rola de fs. 34 a 36; [8]. Carta enviada por el abogado de la denunciante al representante de la empresa denunciada solicitando la devolución de la cantidad pagada por el vehículo patente FZXZ-62 con fecha 16 de enero de 2014, la que rola a fs. 38, junto al comprobante de envío de la misma a través de Correos de Chile, la que rola a fs. 37; [9]. Comprobante de solicitud de primera inscripción del vehículo patente FZXZ-62 ante el Servicio de Registro Civil e Identificación de la comuna de Lo Barnechea, el que rola a fs. 39; [10].

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

de la
reos

do que el vehiculo actualmente

**CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL**

65
C

13.- Que la parte querellada no presentó prueba alguna en el proceso tendiente a desvirtuar los hechos que se le imputan en la querella de fs. 4 y siguientes.-

14.- Que analizados los antecedentes que obran en estos autos es posible establecer que el querellante compró con fecha 21 de octubre de 2013 un vehículo marca Volvo a la empresa denunciada, el que luego de transcurrir un mes de uso comenzó a presentar una serie de ruidos que causaron su ingreso al taller mecánico en dos ocasiones, sin obtener, por lo menos en la primera de dichas reparaciones, una solución al respecto. Que las conclusiones anteriores se apoyan en la factura que rola a fs. 26, en las órdenes de reparación que rolan de fs. 31 a 33, en los documentos que acreditan la entrega de un vehículo de reemplazo y en las declaraciones de los testigos. Que no existiendo dudas en torno a la existencia de los ruidos presentados en el vehículo nuevo del denunciante, es preciso abocarse a la tarea de determinar si en estos autos se configura una infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.-

15.- Que en cuanto a la existencia de una infracción que sirva de base para el pronunciamiento del derecho a solicitar la cantidad pagada es preciso dejar establecido que el denunciante en caso alguno logró acreditar la concurrencia de alguna de las hipótesis que contempla el artículo 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que son en definitiva las circunstancias que el legislador contempló para la procedencia de dicho derecho. Es más, no se acreditó por medio de prueba alguno que los desperfectos presentados en el vehículo del denunciante impidieran o afectaran el funcionamiento normal del vehículo, o que hubieren sido causados por un problema de fábrica o hubieren hecho inapto el vehículo para su funcionamiento. Por el contrario, de los antecedentes que obran en estos autos, especialmente las declaraciones de los testigos presentados por la querellante, ha quedado establecido que el vehículo objeto de la controversia ha seguido funcionando y cumpliendo la función para la cual fue destinado, no pudiendo entenderse que ha existido una infracción que haga procedente la solicitud de la devolución de la cantidad pagada. Por lo tanto, en atención a que los medios probatorios aportados a estos autos no acreditaron que los ruidos presentados en el automóvil lo hicieron inapto para el uso al que naturalmente está destinado, no configurándose una infracción alguna de las hipótesis del artículo 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.-

16.- Que la existencia de ruidos en el vehículo nuevo, cero kilómetros, que la denunciada vendió a don Alejandro Díaz Rojo, a juicio de este sentenciador, necesariamente han generado para este último un menoscabo, pues justamente lo que motiva a los consumidores a adquirir un vehículo nuevo es que no presente desperfectos. Que asimismo la venta de un vehículo cero kilómetro con fallas aparecidas a menos de un mes

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

67
S
=

experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de octubre de 2013, mes en que adquirió el vehículo patente FZXZ-62 y el mes anterior a aquel en que se pague entera y efectivamente, sin intereses y más las costas de la causa.-

22.- Que sin perjuicio de lo expuesto, y habiéndose constatado a través de la factura que rola a fs. 26 que el vehículo de la demandante fue adquirido con una garantía de dos años, el sentenciador estima pertinente dejar establecido que a don Alejandro Andrés Díaz Rojo aún le resta tiempo suficiente para obtener la reparación de su automóvil, quedando a salvo la posibilidad de denunciar y demandar a la querellada en otro juicio si no da cumplimiento a los términos contenidos en ella.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y N° 19.496, se declara:

A.- Que se rechaza la excepción de prescripción de la acción civil por devolución del precio pagado, en razón de lo anteriormente expuesto.-

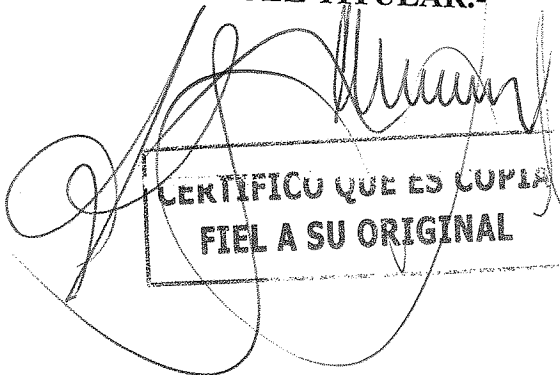
B.- Que se rechaza la excepción de ineptitud de libelo interpuesta por la demandada, en razón de lo anteriormente expuesto.-

C.- Que se acoge la denuncia de fs. 4 y siguientes y se condena a **COMERCIALIZADORA DITEC AUTÓVILES S.A.**, representada por don **SEBASTIAN DE CARCER PRADO**, gerente general, ambos domiciliados en calle Raúl Labbé N° 12981, comuna de Lo Barnechea, a pagar una multa ascendente a la suma de \$200.000 a beneficio fiscal, por infringir el artículo 23° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.-

D.- Que se acoge la demanda civil de fs. 4 y siguientes solo en lo referido al daño moral, condenándose a **COMERCIALIZADORA DITEC AUTÓVILES S.A.**, representada por don **SEBASTIAN DE CARCER PRADO**, gerente general, ambos domiciliados en calle Raúl Labbé N° 12981, comuna de Lo Barnechea, a pagar a don **ALEJANDRO ANDRÉS DÍAZ ROJO**, ingeniero, domiciliado en calle Profesor Rodolfo Lenz N° 600, dpto. 1302, comuna de Ñuñoa, la cantidad de \$1.000.000 por daño moral, reajustada en la forma señalada en el considerando vigésimo primero de este fallo, sin intereses, más costas de la causa.-

E.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios por la devolución de la cantidad pagada interpuesta a fs. 4 y siguientes, en razón de lo expuesto anteriormente.-

NOTIFÍQUESE A LAS PARTES PERSONALMENTE O POR CÉDULA.-
DICTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RÍOS. JUEZ TITULAR.-


CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL