



Puente Alto, siete de mayo de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 8, don Jesús Matías Tapia Soto, profesor, domiciliado en Santa Carmen N°1063, comuna de Puente Alto, interpuso una denuncia infraccional en contra de "Automotores Gildemeister S.A.", representada por don Cristián Leighton Fuentes, con domicilio en avenida Las Condes N°11000, ciudad de Santiago, fundada en que el día 26 de febrero de 2014, adquirió un automóvil nuevo, marca Hyundai, modelo Eón, el cual, el día 23 de mayo de 2014, comenzó a presentar fallas reiteradas consistentes en que el auto se tornaba duro y se encendía una luz roja EPS y que, al producirse esta falla, por tercera vez, solicitó el cambio del vehículo o la devolución del dinero, según lo indicaba el artículo 20 de la ley del consumidor, pero, sin embargo, lo llamaron el día 27 de junio para indicarle que su auto estaba reparado y no le quisieron entregar un informe detallado del trabajo realizado. Luego, el día 7 de julio de 2014, conduciendo por la carretera, volvió a producirse el mismo problema, haciendo peligrosa la conducción, por lo cual, ese mismo día, se dirigió a avenida Las Condes N°1100, exigiendo hablar con un gerente del lugar para solicitar, lo que le señala ser su derecho legal, ocasión en la que le facilitaron un vehículo de cortesía y le indicaron que se le daría una solución. Finalmente, el día 7 de julio de 2014, le indicaron que su auto estaba reparado y que lo fuera a retirar, por lo cual, solicitó hablar con el gerente, subiendo al piso 8, donde fue sacado por guardias, recibiendo un trato humillante y denigrante, sin recibir una solución y debido a lo expuesto, solicitó que se hiciera justicia y que le devolvieran su dinero y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1, 7 y demás pertinentes de la Ley N°18.287 y 20, 23 y 24 de la Ley N°19.496, fuere condenado al máximo de las multas establecidas en la ley, con costas;

Que, a fojas 13, se aceptó la competencia delegada por el Primer Juzgado de Policía Local de Puente Alto, para conocer de estos autos;

Que, a fojas 14, compareció don **JESÚS MATÍAS TAPIA SOTO**, profesor, Cédula de Identidad N°16.125.265-4, con domicilio en pasaje Santa Carmen N°1063, comuna de Puente Alto y expuso que



ratificaba su denuncia, ya que el día 26 de febrero de 2014, compró un automóvil, marca Hyundai, año 2014, en Automotores Gildemeister S.A., en un local ubicado en el mall Tobalaba, al contado, el que después de unos meses, específicamente el día 23 de mayo de 2014, antes de los tres meses de garantía legal, comenzó a presentar problemas consistentes en que se ponía duro el volante, haciendo difícil la conducción, quedando sin movilidad y se encendía la luz roja EPS del tablero, siendo derivado al taller técnico "Guillermo Morales", ubicado en Providencia, en donde lo revisaron e indicaron que fue una falla de voltaje, solicitándoles un certificado de dicha atención, lo que le fue negado. Posteriormente presentó el mismo problema y, además, cortes de corriente apagándose la radio y se dirigió directamente a la automotora ubicada en avenida Las Condes N°11000, en donde tuvo que dejar su vehículo para reparación y se negaron a pasarle un vehículo de reemplazo, sin embargo, volvió a presentar las mismas fallas en otras ocasiones en las cuales, en ninguna de las oportunidades que fue entregado el automóvil, le entregaron un informe de la asistencia técnica realizada. Finalmente, solicitó la devolución de su dinero o el cambio de su vehículo, lo que fue negado, agregando que concurrió al SERNAC, sin conseguir una respuesta favorable por parte de la automotora, por lo que le recomendaron hacer una denuncia en el Juzgado de Policía Local;

Que, a fojas 18, don Jesús Matías Tapia Soto, ya individualizado, interpuso una denuncia infraccional y una demanda civil, en contra de **"AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A."**, Rut N°79.649.140-K, representada por don Cristián Leighton Fuentes, ignora su profesión u oficio, con domicilio en avenida Las Condes N°11.000, ciudad de Santiago, solicitando que, en definitiva, fuere condenada al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N°19.496 y a pagarle la suma total de \$7.600.000 o la que se estime conforme a derecho más reajustes, intereses y costas;

Que, a fojas 23, se ordenó la acumulación de los autos Rol N°160.148-1 a esta causa, por tratarse de los mismos hechos investigados;

Que, a fojas 25, se notificó personalmente la querrela denuncia infraccional y la demanda civil de fojas 18, con su proveído y piezas

procesales pertinentes, a don Cristián Leighton Fuentes, en su calidad de representante de "AUTOTOMORES GILDEMEISTER S.A.";



Que, a fojas 26, don Jesús Matías Tapia Soto, interpuso una denuncia infraccional y una demanda civil, en contra de "AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A.";

Que, a fojas 31, se ordenó la acumulación de los autos Rol N°162.787-3 a esta causa, por tratarse de los mismos hechos investigados;

Que, a fojas 42, 53 y 55, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que la parte de "AUTOMOTORA GILDEMEISTER S.A.", mediante el escrito agregado a fojas 34, opuso la excepción de prescripción y, en subsidio, solicitó su completo rechazo, con costas, siendo evacuado el traslado conferido a fojas 48, resolviéndose que la denuncia infraccional y la demanda civil de fojas 8, fueron interpuestas dentro del plazo de seis meses que la ley prescribe para la persecución de la responsabilidad infraccional, por lo cual, fue rechazada la excepción. Luego, las partes señalaron que, previo a un avenimiento formal, la parte de don Jesús Matías Tapia Soto, en coordinación con la automotora, llevaría su automóvil para ser reparado y ser recibido en perfectas condiciones;

Que, a fojas 57, don Cristopher Lazcano Lazcano, en representación de la parte demandante, presentó un escrito señalando que el vehículo objeto de esta litis, no había presentado desperfecto alguno desde la fecha de celebración de la conciliación; y,

Que, a fojas 58, encontrándose la causa en estado, se ordenó ingresar los autos para resolver.

a) En cuanto a lo infraccional:

**PRIMERO:** Que, a fojas 8, 18 y 26, don JESÚS MATÍAS TAPIA SOTO, interpuso una denuncia infraccional en contra de "AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A.", ya individualizados, fundada en que el día 26 de febrero de 2014, adquirió un automóvil nuevo, marca Hyundai, modelo Eón, el cual, el día 23 de mayo de 2014, comenzó a presentar fallas reiteradas consistentes en que el auto se tornaba duro y se encendía una luz roja EPS y que, al producirse esta falla, por tercera vez, solicitó el cambio del vehículo



o la devolución del dinero, según lo indicaba el artículo 20 de la ley del consumidor, pero, sin embargo, lo llamaron el día 27 de junio para indicarle que su auto estaba reparado y no le quisieron entregar un informe detallado del trabajo realizado. Luego, el día 7 de julio de 2014, conduciendo por la carretera, volvió a producirse el mismo problema, haciendo peligrosa la conducción, por lo cual, ese mismo día, se dirigió a avenida Las Condes N°1100, exigiendo hablar con un gerente del lugar para solicitar, lo que el señala ser su derecho legal, ocasión en la que le facilitaron un vehículo de cortesía y le indicaron que se le daría una solución. Finalmente, el día 7 de julio de 2014, le indicaron que su auto estaba reparado y que lo fuera a retirar, por lo cual, solicitó hablar con el gerente, subiendo al piso 8, donde fue sacado por guardias, recibiendo un trato humillante y denigrante, sin recibir una solución y debido a lo expuesto, solicitó que se hiciera justicia y que le devolvieran su dinero y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1, 7 y demás pertinentes de la Ley N°18.287 y 20, 23 y 24 de la Ley N°19.496, fuere condenado al máximo de las multas establecidas en la ley, con costas.

**SEGUNDO:** Que el artículo 1º de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que *"La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias"*, entendiéndose para los efectos de esta ley, que los consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, realizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios y, por su parte, los proveedores, son aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

**TERCERO:** Que, del mérito de los antecedentes allegados al proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no ha logrado formarse la convicción suficiente para concluir que la parte denunciada y querellada de "AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A.", haya



incurrido efectivamente en una infracción al artículo 23 de la Ley N°19.496, referido a la sanción que se impone al proveedor, que "... *en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*". En efecto, una vez analizado el hecho denunciado y apreciados los antecedentes probatorios aportados, conforme a las reglas de la sana crítica y, además, lo señalado por las partes a fojas 53 y 57 de autos, este sentenciador no ha logrado formarse plena convicción de que, en el caso sub-litis, "AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A." haya incurrido en alguna infracción a la Ley del Consumidor por su actuar negligente, causando un perjuicio y menoscabo a la parte de don Jesús Matías Tapia Soto, quien no ha rendido prueba suficiente tendiente a acreditar fehacientemente que el automóvil materia de autos no hubiere sido reparado ni se encontrare en condiciones aptas para su uso normal, además, no existe en el proceso algún informe técnico elaborado por personal competente o perito mecánico que confirme las supuestas fallas a las que se hacen mención. Así las cosas, no se acreditó la existencia de alguna infracción a las diversas disposiciones de la Ley N°19.496, requisitos esenciales para dar aplicación a sus normas, como lo establece su artículo 1º y, en consecuencia, no corresponde acoger las denuncias de fojas 8,18 y 26 de autos.

b) En el aspecto civil:

**CUARTO:** Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 18, don Jesús Matías Tapia Soto, interpuso una demanda civil en contra de "AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A.", ya individualizados, solicitando que, en definitiva, fuere condenada a pagarle al asuma total de \$7.600.000 o la que se estime conforme a derecho más reajustes, intereses y costas, acción que le fue notificada personalmente a su representante don Cristián Leighton Fuentes, según consta a fojas a 25, solicitando su rechazo, en todas sus partes.

**QUINTO:** Que, no habiéndose acreditado la existencia de una infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ni la responsabilidad que se le imputa a la demandada civil "AUTOMOTORES

GILDEMEISTER S.A.", en virtud de la cual, habría nacido la obligación de indemnizar los daños y perjuicios demandados, no corresponde acoger la demanda civil indicada en el considerando precedente, estimándose que el actor civil tuvo motivos plausibles para litigar y, por lo tanto, se le eximirá del pago de las costas.



Y, teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 13 y 52 de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

a) Que no ha lugar a las denuncias de fojas 8, 18 y 26 y, en consecuencia, se absuelve a "AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A.", ya individualizada, como autora de alguna infracción a las normas de la Ley N°19.496, en perjuicio de don Jesús Matías Tapia Soto, por las razones señaladas en los considerandos primero a tercero de este fallo; y,

b) Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 18, por las razones señaladas en los considerandos cuarto y quinto este fallo, sin costas, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

**NOTIFÍQUESE** por carta certificada.

Rol N°156.570-5 (acum.160.149-1 y 162.787-3).

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

