

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LA REINA**

**Rol: 471-2015**

**La Reina, tres de mayo de dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

Denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 15 y siguientes interpuestas por **José Gabriel Tapia Bravo**, ingeniero civil industrial, domiciliado en Las Dalias N° 2821, Dpto. 202 de Providencia; declaración indagatoria de fs. 42 prestada por **Paola Yazmín Zamorano Allendes**, CI N° 12.883.224-6, analista financiero, domiciliada en Pasaje Miravalle N° 20038 de Pudahuel; ampliación de demanda de fs. 48; ampliación de demanda de fs. 48; rectificación de demanda de fs. 52; descargos de fs. 68 formulados por **Ignacio Alvarez Vicuña**, abogado en representación de **Auto Summit Chile S.A.**; comparendo de estilo de fs. 105; audiencia de continuación de comparendo de fs. 154; audiencia de absolución de posiciones de fs. 187; oficio de fs. 189; audiencia de absolución de posiciones de fs. 199; resolución que dejó los autos para fallo de fs. 215 y demás antecedentes del proceso.

**CONSIDERANDO**

1.- Que, a fs. 15 **José Gabriel Tapia Bravo**, interpuso denuncia por infracción a los Arts. 13, 20 y 23 de la Ley 19.496 en contra de **Auto Summit Chile S.A.**, representada para los efectos de la Ley del Consumidor por Paula Zamorano, domiciliados en Francisco Bilbao N° 3939 de La Reina, en circunstancias que el día 26 de septiembre de 2014 el Sr. Tapia concurrió a dependencias del local de la proveedora ubicado en Av. Francisco Bilbao N° 3939, de La Reina, comprando un vehículo nuevo marca Ford, modelo Focus Titanium. Transcurrido menos de dos meses desde la adquisición y el vehículo recorrido 2.060 km., se encontraba circulando por la Autopista 68, el automóvil presentó defectos en el sistema de dirección, se trabó, resultando muy difícil mover el volante, en la pantalla del computador apareció una frase que decía "Asistente de dirección averiado. Revisar" (esta frase aparece hasta el día de hoy). El vehículo fue trasladado por una grúa de la compañía de seguros hasta el concesionario donde fue comprado el vehículo, siendo informado verbalmente que tenía una falla de fabricación en el sistema de dirección y que el repuesto había que importarlo, lo cual demoraría 20 días. Ante esto concurrió al SERNAC siendo orientado en el sentido que podía solicitar al proveedor que le restituyeran el dinero pagado por el vehículo, lo cual fue solicitado a doña Paola Zamorano (Jefa comercial de Auto Summit), a través de correo electrónico, quien contestó que lamentaba lo ocurrido y que el fabricante otorgaba para estos casos una garantía de 3 años o 100.000 Km., agregando que Ford autorizaba el cambio de todo el conjunto de asistencia electrónica del automóvil, sin costo para el propietario, lo cual también le generaba una inseguridad en relación al vehículo. Solicitó la devolución del dinero a lo que la Srta. Zamorano respondió que lo antes dicho era la respuesta formal de Auto Summit.

Por otra parte y en el carácter en que comparece, **José Gabriel Tapia Bravo**, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Auto Summit Chile S.A.**, representada para los efectos de la Ley del Consumidor por Paula Zamorano, y en contra de **Ford Chile**, representada legalmente por **Verónica Alejandra Vera Fuentes**, ambos domiciliados en Enrique Foster Sur N° 20 Of. 1101 de Las Condes, toda vez que a consecuencia de los hechos denunciados, habría sufrido perjuicios, solicitando que sean condenadas a pagar \$ 14.352.486 por concepto de daño emergente y \$ 10.000.000 por concepto de daño moral (según rectificación de fs. 52), o la suma que el Tribunal estime, mas reajuste intereses y las costas del juicio.

2.- Que, a fs. 42 rola declaración indagatoria prestada por **Paola Yazmín Zamorano Allendes**, quien señaló que con fecha 26 de septiembre de 2014 don José Tapia Bravo compró un vehículo marca Ford modelo Focus Titanium, con fecha 25 de noviembre de dicho año, ingresó el automóvil al servicio técnico ya que presentaba problemas en la dirección. Se efectuó un diagnóstico arrojando como resultado una falla en la dirección para lo cual se reemplazaría todo el sistema de dirección, dicha reparación se haría y fue acordada con el Sr. José Tapia Bravo. El repuesto no se encontraba disponible en Chile, por lo que había que importarlo, lo cual tardaría 20 días, arrendando un vehículo para el Sr. Tapia por ese lapso de tiempo, sin embargo no estuvo de acuerdo y se retiró en el automóvil. Con fecha 5 de diciembre, don Pablo Tapia quien dijo ser el usuario del vehículo, le envió un correo electrónico en que señalaba no estar dispuesto a esperar



por la llegada del repuesto, solicitando el reemplazo del automóvil, lo que no podía ser ya que estaba con una orden de reparación y Ford Chile no había autorizado el cambio ya que el desperfecto no constituía un real peligro para sus ocupantes, le dio la opción de utilizar un repuesto que sacarían de otro vehículo nuevo, todo lo cual demoraría un día, sin embargo acusó recibo de esta comunicación, no dando respuesta a la solución planteada. Posteriormente llegó un reclamo hecho ante el SERNAC por don Pablo Tapia, agregando que no conoce a José Tapia ya que todas las comunicaciones han sido con Pablo Tapia.

3.- Que, a fs. 105 rola acta de comparendo de estilo celebrado con la asistencia de Erika Quintana Espinoza apoderado en representación de José Gabriel Tapia Bravo; Ignacio Alvarez apoderado en representación de Auto Summit Chile S.A., y Senda Villalobos Indo apoderado en representación de Ford Chile.

Llamadas a las partes a conciliación esta no se produce.

La actora ratificó sus acciones deducidas en autos solicitando que sean acogidas en todas sus partes, con costas.

La parte de Auto Summit Chile S.A, formuló descargos y contestó la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, a través de escrito que rola a fs. 68, el que se tuvo como parte integrante del acta de comparendo.

Descargos y contestación de la denuncia: la defensa solicitó que la denuncia infraccional sea desestimada con costas, controvirtiendo los hechos en que se funda la denuncia, toda vez que:

a) Hechos y las infracciones a la Ley del Consumidor imputadas a Auto Summit: con fecha 25 de noviembre de 2014, el actor ingresó al servicio técnico de la marca ubicado en Av. Francisco Bilbao N° 3939, por un problema en la dirección del automóvil, registro histórico de atención y orden de trabajo N° 353254, haciendo uso de la garantía, solicitando diagnóstico y la reparación del vehículo. El diagnóstico técnico-mecánico, dio como resultado un problema menor, la dirección del vehículo perdió la asistencia electrónica, quedando mecánica y un poco mas dura que lo normal, nunca se trabó, si la dirección se hubiese trabado el Sr. Tapia no podría haber conducido el automóvil hasta el taller de Auto Summit y retirarlo. La reparación consistía en el reemplazo del módulo de asistencia electrónica, ya que la garantía del fabricante de 3 años a contar desde la compra o de 100.000 kilómetros, cubre el cambio de todas las piezas en vez de su reparación, sin costo para el cliente. Los repuestos no se encontraban en Chile, había que solicitarlos al extranjero, lo cual tardaría 20 días, informado y aceptado por el Sr. Tapia. Se arrendó un automóvil para el actor, para que lo usara durante el tiempo que tardara en llegar e instalarse el repuesto, dejando con fecha 25 de noviembre de 2014, el automóvil en dependencias de Auto Summit y firmando la orden de trabajo, quedando de esta manera, perfecto el acuerdo. El Sr. Tapia aceptó el automóvil arrendado y lo usó. Días mas tarde el actor se presentó en dependencias de la proveedora indicando que no quería esperar el tiempo que tardaría la reparación del automóvil (previamente informado y aceptado), devolviendo el vehículo arrendado y retirándose en el suyo. No se tuvo noticias de él sino hasta la notificación de la denuncia y demanda.

Con fecha 5 de diciembre de 2014, Pablo Tapia envió un correo a Paola Zamorano (jefa comercial de Auto Summit Bilbao), diciéndole que devolvería el vehículo, la respuesta fue que diera mas datos del vehículo, 4 días después Pablo Tapia responde indicando que se trataba del automóvil del actor, él se haría cargo del asunto ya que el propietario se encontraba fuera de Chile, se le informó que José Tapia Bravo había hecho uso de la garantía solicitando la reparación del vehículo, que esto había sido autorizado y visado por Ford Chile, sin costo para el cliente. Para agilizar el tema, Ford Chile autorizó a Auto Summit a que sacara el módulo de asistencia electrónica de dirección desde otro vehículo de similares características y nuevo, para instalarlo en el automóvil del Sr. Tapia, si era ingresado a taller en la mañana el trabajo estaría terminado en la tarde de ese día, se le informó al cliente acusando recibo don Pablo Tapia. Con posterioridad llegó una notificación de reclamo formulado por Pablo Tapia en el SERNAC. Auto summit obró diligentemente, quedando de cargo de la actora acreditar cualquier supuesta infracción.

b) El derecho: el actor denuncia infracción a los Arts. 13, 20 y 23, sin indicar cual de las letras del Art. 20 se trata ni en que forma habrían sido infringidas.

- Inexistencia de infracción a las normas alegadas, inexistencia de negligencia o de intención imputable a Auto Summit y ejercicio de opción del cliente para reparar el vehículo: el Art. 20 de la Ley del Consumidor da la opción al consumidor para optar, lo cual significa escoger algo entre varias cosas, Art. 20. El actor una vez optado por la reparación,



puede con posterioridad pedir la restitución del dinero pagado, en el caso de marras la opción del actor fue la reparación gratuita del bien, en consecuencia no existe infracción a la Ley del Consumidor, ya que Auto Summit siempre estuvo dispuesto a cumplir con la opción tomada por el Sr. Tapia. "Art. 20 En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: letra e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente". Lo dispuesto y citado tampoco se da toda vez que el actor una vez que ingresa el vehículo al taller, decide retirarlo sin dar posibilidad a que sea reparado. Auto Summit una vez que el Sr. Tapia decidió reparar el vehículo solicitó la importación de los repuestos y le arrendó un vehículo para que no se quedara sin medio de transporte durante el tiempo que tardara la reparación.

- El Art. 13 de la Ley del Consumidor cuya infracción se alega por el actor, no es pertinente en estos antecedentes, por lo que no debe ser tomado en cuenta.
- Auto Summit ha respondido a las exigencias del querellante, con diligencia y atención, no existe imputabilidad, estamos frente a ausencia de culpa y dolo, elementos del régimen de responsabilidad subjetiva que rige esta materia, lo anterior en relación al Art. 23 de dicho cuerpo normativo, debiendo el actor acreditar un actuar negligente e imputable al proveedor. Por lo cual la defensa solicita se desestime la querrela infraccional por falta de infracción a la Ley del Consumidor; en subsidio que se rechace la denuncia infraccional toda vez que no ha existido un actuar doloso ni culpable de Auto Summit; en subsidio, para el caso de ser acogida total o parcialmente la denuncia, se apliquen multas inferiores a las solicitadas por el actor.

Contestación de la demanda: contestó la demanda solicitando su rechazo con costas. En subsidio, para el caso de ser acogida total o parcialmente, solicita que las indemnizaciones sean inferiores a las demandadas. En subsidio, solicita que para el caso de condenar al pago de daño emergente, se obligue previamente a la restitución del vehículo. En cuanto a los hechos dio por reproducido lo expuesto en los descargos formulados. En cuanto al derecho expone:

- Razones de fondo para rechazar la demanda: la defensa sostiene no haber cometido infracción alguna a la Ley del Consumidor, el actor optó por la reparación gratuita del bien, estando siempre llanos a dar cumplimiento a la opción ejercida por el Cliente, de esta manera no existiendo infracción a la Ley del Consumidor, no procede una indemnización que se basa en aquella.
- Absoluta improcedencia de la indemnización de perjuicios alegada, inconcurrencia de los elementos necesarios para dar lugar a la indemnización de perjuicios: es necesario que el actor acredite la infracción alegada y la relación de causalidad con los perjuicios cuya reparación pretende. Debiendo el actor acreditar la existencia de una infracción a la Ley del Consumidor, lo cual no se da en la especie, en consecuencia no cabría responsabilidad civil indemnizatoria. Capacidad del agente, la cual es aplicable a las personas que actúan en representación de la organización, en el caso sub lite, no ha existido actuar negligente por parte de los dependientes como tampoco respecto de sus órganos de administración, por lo que Auto Summit carecería de capacidad pasiva en estos autos. Actuar negligente por parte del agente del daño, nos encontramos en un régimen de responsabilidad civil extracontractual, la concurrencia del elemento subjetivo que da lugar a ella, culpa, negligencia, imprudencia o dolo en la acción u omisión, culpa en el deber de cuidado, ninguna de ellas se da en estos antecedentes, toda vez que los dependientes ni los órganos de administración de Auto Summit no han obrado con negligencia, no concurre este elemento. En el derecho del consumidor es necesario que el incumplimiento de la norma sea culpable, como lo establece el Art. 23 de la Ley N° 19.496, debiendo el actor tener que acreditar la negligencia en el actuar y la relación de causalidad con relación a los daños que se alegan. La existencia de perjuicios, la defensa alega la inexistencia de daños. Los daños deberán ser acreditados por la actora. Relación de causalidad entre el hecho dañoso y el resultado lesivo, lo cual no se da en la especie. No concurriendo estos elementos la indemnización de perjuicios solicitada es improcedente.



- Absoluta improcedencia del modo de proponer la demanda en cuanto a la indemnización de perjuicios alegada: sólo procedería una eventual indemnización previa restitución del vehículo.

En conclusión la demanda civil debe ser rechazada toda vez que no ha existido infracción a la Ley del Consumidor, los daños alegados por la actora son inexistentes y los montos solicitados están en contravención a lo dispuesto por el cuerpo legal citado, lo que transformaría a la indemnización en una fuente de enriquecimiento, no cumpliendo con su finalidad resarcitoria.

La parte de Ford Motor Company Chile SpA., opuso excepción de incompetencia del Tribunal, a través de escrito que rola a fs. 91 el que se tuvo como parte integrante del acta del comparendo, confiriéndose traslado.

La parte de Ford Motors Company Chile SpA., contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios a través del otrosí del escrito que rola a fs. 91, solicitando su total rechazo con costas, argumentando:

Excepción de Falta de legitimación pasiva de Ford: consta de la Factura N° 393553, que el vehículo fue adquirido por el actor a la Sociedad Auto Summit Chile S.A, persona jurídica distinta de Ford. El Art. 21 de la Ley del Consumidor establece que el ejercicio de los derechos que los Arts. 19 y 20 establecen, deberán hacerse efectivos al vendedor dentro de los tres meses siguientes, no siendo Ford un legítimo contradictor, la acción indemnizatoria debiera ser ejercida contra la concesionaria (vendedor) y sólo en ausencia de esta, ejercerla en contra de Ford Motors Company Chile SpA., a quien sólo se podría alegar responsabilidad civil extracontractual ante otra sede jurisdiccional.

En subsidio a lo anterior, Ford Motors Company Chile SpA., no ha incumplido una obligación que justifique la indemnización alegada ni a causado daños al demandante: según lo dispuesto por el Art. 20 de la Ley del Consumidor *"el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada"*, derechos que nacen ante determinados supuestos de hecho, los que no han sido señalados por el actor. En el caso de autos, el Sr. Tapia solicitó la reparación del bien y luego se arrepintió, se retractó de manera intempestiva, exigiendo luego la devolución de la cantidad pagada. En este sentido la infracción de Ley se da cuando el proveedor niega las alternativas dadas al consumidor o bien una vez brindadas persisten los problemas en el bien, por otra parte queda exonerado de responsabilidad si brinda rápidamente la triple opción al consumidor, lo que se da tanto por parte de la concesionaria como por parte de Ford. La libertad de opción del consumidor es inmutable, lo que significa que si el proveedor solicita la reparación gratuita, no puede con posterioridad solicitar otras de las alternativas dadas y si además el producto fue reparado exitosamente. En este caso el vehículo no pudo ser reparado exitosamente debido a la retractación intempestiva del Sr. Tapia.

La demanda civil debe ser rechazada por ausencia de los presupuestos legales que configuran la responsabilidad civil de Ford, la que no puede ser otra que la de carácter extracontractual, a saber: acción u omisión dolosa o culpable del actor, daño a la víctima, relación de causalidad entre acción u omisión culpable y dolosa y el daño producido, capacidad delictual o cuasi delictual, ausencia de una causal eximente de responsabilidad. Ford no es sujeto pasivo de la denuncia infraccional, por lo que el actor deberá acreditar que obligación o deber de cuidado no fue cumplido por Ford, a lo que cabe señalar que cumplió todas sus obligaciones como fabricante e importador y las que emanan de la garantía. El daño deberá ser acreditado por el actor. No se dan los presupuestos de la causalidad toda vez que los daños que alega el Sr. Tapia son consecuencia directa de su retractación intempestiva y decisión de retirar su vehículo del taller de la concesionaria, de haberse dejado el vehículo en el taller, se encontraría en perfecto estado, el hecho que configuró el daño demandado es la retractación intempestiva del demandante para la reparación gratuita. No existe incumplimiento contractual ni extracontractual que imponga a Ford el deber de indemnizar.

Es improcedente conceder los montos demandados. Respecto a la indemnización del daño moral, la doctrina y jurisprudencia sostienen que la indemnización de este en relación a la responsabilidad contractual, procede sólo en determinados contratos en que de ellos emanen derechos, obligaciones e intereses de índole extrapatrimonial lo que no se ve en la adquisición de un automóvil. Para el caso de considerarse procedente su reparación ésta deberá ser en base a su acreditación según lo dispuesto por el Art. 1.698 del Código Civil.

4.- Que, a fs. 111 rola resolución que desestimó excepción de incompetencia opuesta por la parte de Ford Motors Company Chile SpA.



5.- Que, a fs. 154 rola acta de continuación de comparendo de estilo celebrado con asistencia de Felipe Castro Poblete apoderado en representación de José Gabriel Tapia Bravo; Ignacio Alvarez apoderado en representación de Auto Summit Chile S.A., y Senda Villalobos Indo apoderada en representación de Ford Motors Company Chile SpA.

**PRUEBA DOCUMENTAL:**

La actora reiteró con citación los siguientes documentos (rolantes de fs. 1 a fs. 14):

- a) Impresión de correos electrónicos enviados entre la parte demandante y la Sra. Paola Zamorano, Jefa comercial de Auto Summit S.A.
- b) Copias de facturas N° 0393553 y N° 0393554, emitidas por Auto Summit Chile S.A.
- c) Copia de boleta de venta N° 001164 de la empresa Protemax Chile Ltda.

Acompañó con citación los siguientes documentos:

- a) Factura N° 0393553
- b) Guía N° 028887 emitida con fecha 23 de Noviembre de 2014 por la Empresa Auxilia Club de Asistencia, que da cuenta del traslado en grúa desde la Ruta 68 (Lo Vásquez) del automóvil materia de autos.

La parte de Auto Summit S.A, acompañó los siguientes documentos con citación:

- a) Copia simple de Check List de entrega Ford N° 45583 de fecha 26 de Septiembre de 2014, firmada por José Tapia.
- b) Copia simple de Orden de Trabajo N° 353254, el cual da cuenta del ingreso del vehículo marca Ford modelo New Focus Titanium 2.0 AT, año 2014, solicitada por José Tapia.
- c) Impresión de pantallazo de computador, correspondiente a la Orden de trabajo señalada en la letra anterior.
- d) Copia simple del historial de mantención del vehículo materia del presente juicio, el que da cuenta de la solicitud de los repuestos y el arriendo de un vehículo en favor del querellante.
- e) Factura N° 469292, emitida por Hertz, que da cuenta del arriendo del vehículo marca Hyundai Accent RB 1.4.GL a nombre del demandante don José Tapia Bravo
- f) Impresión de correos electrónicos enviados entre Auto Summit S.A y Ford Motors Company Chile S.A, relativos a arriendo de automóvil Hyundai Accent.
- g) Libreta de Garantía y Mantenimiento Ford.

La parte de Ford Motors Company Chile S.A, acompañó con citación copia de mandato judicial rolante a fs. 60.

**PRUEBA TESTIMONIAL:**

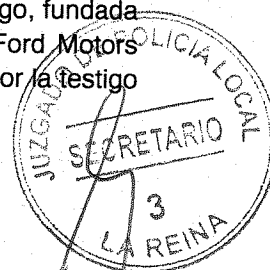
La actora presentó como testigo a Pablo Andrés Tapia Caro, CI N° 17.086.709-2, 26 años de edad, ingeniero civil industrial, domiciliado en Jorge Washington N° 300, Dpto. 79 de Ñuñoa, quien debidamente juramentado y sometido a preguntas de tacha por parte de Auto Summit Chile S.A, respondió ser el hijo del actor.

La parte de Auto Summit Chile S.A, formuló tacha en contra del testigo, basado en la respuesta dada en que quedó de manifiesto que su parentesco con el actor es de hijo, y teniendo presente lo dispuesto por el N° 2 del Código de Procedimiento civil que establece su inhabilidad para deponer como testigo. La parte del Sr. Tapia solicitó que se rechace la tacha, toda vez que a pesar del parentesco existente entre ambos, su hijo conoce de manera fundamental los hechos de la causa, lo cual queda de manifiesto en los correos electrónicos acompañados en este juicio.

El actor presentó como testigo a Cesar Osvaldo Monares Gajardo, CI N° 10.485.020-0, 50 años de edad, nochero de un edificio, domiciliado en Pasaje Los Pescadores N° 2774 de Puente Alto, quien debidamente juramentado depuso señalando que un día domingo del mes de noviembre el Sr. Tapia llegó al edificio donde vive, pasadas las veintiuna horas, con su automóvil marca Ford modelo Focus color rojo, en una grúa y con la dirección trabada, dicho vehículo lo compró el 27 o 28 de septiembre de 2014. Después del desperfecto en el automóvil el Sr. Tapia compró otro automóvil de tamaño pequeño para que lo use su hijo y traslade a su Señora al médico. No ha movido el vehículo desde que se averió.

La parte de Ford Motors Company Chile SpA., presentó como testigo a Paola Yazmín Zamorano Allendes, CI N° 12.883.224-6, Jefe Comercial, domiciliada en Pasaje Miravalle N° 20038, Ciudad de Los Valles, comuna de Pudahuel, quien debidamente juramentada fue sometida a preguntas de tacha por el actor, señalando que su empleador es Auto Summit Chile S.A y no trabaja ni presta servicios para Ford Motors Company Chile SpA.

El actor atendida las respuestas dadas, formuló tacha respecto de la testigo, fundada en lo dispuesto en el Art. 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil. La parte de Ford Motors Company Chile S.A, se opuso a la tacha opuesta, señalando que de los dichos dados por la testigo



ha quedado de manifiesto que trabaja en Auto Summit, no en Ford Motors Company Chile SpA, no configurándose la causal de tacha invocada por el actor.

La testigo trabaja desde el año 2012 en Auto Summit Chile S.A, quien en septiembre de 2014 vendió al Sr. José Tapia un automóvil marca Ford modelo Focus. A fines de noviembre ingresó a taller el automóvil ya que presentaba un problema menor en la dirección, se ponía dura, ingresó el vehículo al servicio técnico y había que cambiar la cremallera de dirección, lo que sería sin costo, a cargo de la garantía de 3 años o 100.000 Km, a lo que el Sr. José Tapia accedió generándose una orden de trabajo. Había que traer el repuesto desde Estados Unidos lo que demoraría entre 20 y 25 días aproximadamente. Para que el Sr. Tapia no quedara sin medio de transporte le arrendaron un automóvil, accediendo a todo esto, ingresó su vehículo a servicio técnico y retiró el automóvil arrendado. Los primeros días de diciembre, se comunicó con ella un señor de nombre Pablo Tapia, a través de correo electrónico, señalando que José Tapia ya no quería la reparación del automóvil. Le ofreció sacar la cremallera de dirección desde otro vehículo e instalarlo en el del Sr. José Tapia. Un par de días después Pablo Tapia respondió que no quería eso. No supo mas, hasta que tiempo mas adelante llegó un reclamo hecho en el SERNAC por Pablo Tapia. José Tapia nunca le dijo que Pablo Tapia hablaría en su representación.

Ford Motors Company Chile SpA, presentó como testigo a Rodrigo Andrés Pérez Lobos, CI N° 12.585.621-7, Ingeniero Mecánico, domiciliado en Av. Vicuña Mackenna N° 5495, comuna de San Joaquín, quien bajo juramento declaró y fue sometido a preguntas de tacha por parte del actor, contestando trabajar en Auto Summit Chile S.A desde el año 2003 y no tener vínculo laboral, contractual o de prestación de servicios con Ford Motors Company Chile SpA.

El actor atendido a las respuestas dadas y lo dispuesto por los números 4 y 6 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, formuló tacha en contra del testigo ya que trabaja para una de las partes demandadas de autos lo cual significa que carece de la imparcialidad necesaria para deponer en juicio y establecida en el N° 6 del Art. 358 del cuerpo legal citado. La parte de Ford Motors Company Chile SpA, solicitó se rechace la tacha formulada, toda vez que el testigo trabaja en Auto Summit Chile S.A, no para la parte de Ford Motors Company Chile SpA, parte que lo citó a declarar como testigo, sin que se configure la causal del N° 4 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil. Respecto a la causal establecida en el N° 6 del Art. 358, esta se basa en una mera presunción, de los dichos dados por el testigo no se desprende su falta de imparcialidad, no configurándose esta causal. Por último Ford señala que las causales de inhabilidad para testigos establecidas en el Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, son taxativas, no cabiendo la posibilidad de que las partes incorporen otras, como lo pretende el actor al fundar su causal en el hecho que el testigo trabaje para una de las partes demandadas en este juicio, lo cual no ha sido establecido por el legislador.

El testigo depuso, coincidiendo su versión de los hechos, con la dada por don José Tapia y con la testigo Paola Yazmín Zamorano Allendes, difiriendo en que transcurrido tres días desde que el Sr. Tapia ingresó su vehículo al taller y retirado el automóvil que le arrendaron, señaló que ya no efectuaría la reparación y se llevó su vehículo. Agregando que la frecuencia de la falla que presentó el automóvil del Sr. Tapia se da prácticamente nunca.

6.- Que, a fs. 187 rola acta de absolución de posiciones efectuada en primera citación por **Juan Ramón Briones Reyes**, apoderado en representación de Auto Summit Chile S.A.

7.- Que, a fs. 189 rola oficio de SERNAC, informando que en sus registros no existen reclamos ni consultas efectuadas por José Gabriel Tapia Bravo en contra del proveedor Auto Summit Chile S.A.

8.- Que, a fs. 199 rola acta de absolución de posiciones efectuada en segunda citación por **Enzo Claudio Tapia González**, apoderado en representación de Ford Motors Company Chile SpA.

9.- Que, a fs. 215, sin que existieran diligencias pendientes, se decretó autos para fallo.

10.- Que, atendido el mérito de la tacha opuesta por la parte de Auto Summit Chile S.A a fs. 154 en contra del testigo Pablo Andrés Tapia Caro, quien sometido a preguntas de tacha respondió ser hijo del actor José Tapia Bravo, fundándola en esta circunstancia y lo dispuesto por el N° 2 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, este Tribunal **dará lugar a la tacha** por



encontrarse dentro de las causales de inhabilidad para deponer como testigo en juicio, establecida en la norma señalada previamente.

11.- Que, atendido el mérito de la tacha opuesta por el actor a fs. 154 en contra de la testigo Paola Yazmín Zamorano Allendes, quien sometida a preguntas de tacha respondió que su empleador es Auto Summit Chile S.A y no trabaja ni presta servicios para Ford Motors Company Chile SpA, fundándola en esta circunstancia y lo dispuesto por el N° 5 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, este Tribunal **no dará lugar a la tacha** formulada, toda vez que la testigo no es trabajadora ni relación laboral con Ford Motors Company Chile SpA, parte que la presentó como testigo.

Por otra parte, atendido el mérito de la tacha opuesta por el actor a fs. 154, respecto del testigo Rodrigo Andrés Pérez Lobos, quien sometido a preguntas de tacha respondió trabajar en Auto Summit Chile S.A desde el año 2003 y no tener vínculo laboral, contractual o de prestación de servicios con Ford Motors Company Chile SpA, basada en estas circunstancias y lo dispuesto por los números 4 y 6 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, este Tribunal **no dará lugar a la tacha** formulada, toda vez que el testigo no es trabajador ni mantiene relación de prestación de servicios con Ford Motors Company Chile SpA, parte que la presentó como testigo, como tampoco ha sido acreditado que tenga un interés que le reste de la imparcialidad necesaria para deponer como testigo en estos autos.

12.- Que, atendido el mérito de la excepción de falta de legitimación pasiva deducida por Ford Motors Company Chile SpA, a fs. 91 y teniendo presente lo dispuesto por el Art. 21 de la Ley N° 19.496, que en su inciso tercero establece "*Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado*", lo cual dice relación con la acción civil indemnizatoria a que el consumidor tiene derecho, este Tribunal desestimaré la excepción opuesta toda vez que del tenor literal de la norma transcrita, se desprende con claridad que don José Tapia Bravo al momento de ejercer la acción civil indemnizatoria, podía dirigirla tanto a la concesionaria Auto Summit Chile S.A proveedor que le vendió el Automóvil marca Ford, como también en contra del importador Ford Motors Company Chile SpA.

13.- Que, atendido el mérito de la denuncia de fs. 15; declaración indagatoria de fs. 42; prueba rendida y demás antecedentes allegados al proceso, apreciados todos en conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, este Tribunal estima suficientemente establecido que:

- a) Con fecha 26 de septiembre de 2014, don José Gabriel Tapia Bravo adquirió en la concesionaria Auto Summit Chile S.A, un automóvil nuevo y sin uso marca Ford modelo Focus.
- b) Transcurrido casi dos meses desde su adquisición, el vehículo presentó fallas en su sistema de dirección, siendo ingresado al servicio técnico del proveedor que lo vendió, con fecha 26 de noviembre de 2014. Fue sometido a un diagnóstico, informándole al Sr. Tapia que había que reemplazar un elemento del sistema de dirección, pero al no encontrarse en el País, debían importarlo desde EEUU, lo cual demoraría 20 días aproximadamente, tiempo en el cual le facilitarían un vehículo. Todo lo anterior sería a cargo de la garantía del producto.

El Sr. José Tapia Bravo aceptó reparar el vehículo, constituyendo esto una manifestación de voluntad en virtud de la cual ejerció una de las opciones que el Art. 20 de la Ley N° 19.496 establece a los consumidores en caso de defectos o fallas en los productos que adquieren.

Para poder ejercer las otras opciones que el Art. 20 otorga, consistentes en solicitar el reemplazo del bien o la restitución del dinero pagado, en ambos casos previa restitución del producto adquirido, debió haberlo solicitado derechamente, no cabiendo la posibilidad de primero optar por la reparación, retractarse de esto y luego pedir la devolución del dinero pagado por el automóvil, lo anterior pondría a los proveedores en una posición carente de certeza jurídica, ya que ante la retractación de consumidores, se verían en la obligación de incurrir en gastos de reparación para luego tener que reemplazar productos o devolver sumas de dinero pagadas en la adquisición de los bienes.





El sentido de la norma es brindarle al consumidor la opción de elegir una de las alternativas que el Art. 20 establece en su beneficio, no existiendo por añadidura el derecho de retracto para estos casos, por lo cual **la denuncia de fs. 15 será desestimada.**

14.- Que, conforme a lo resuelto precedentemente, este Tribunal **negará lugar a la demanda** civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 15, por no encontrarse acreditada las supuestas infracciones a la ley invocada y por consecuencia, la relación de causalidad con los supuestos perjuicios sufridos por el demandante, y

#### **Y TENIENDO PRESENTE**

Lo dispuesto por los Arts. 13 de la Ley 15.231, Art. 14 de la ley 18.287, Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, Arts. 3, 12, 13, 20, 21 y demás pertinentes de la Ley 19.496

#### **RESUELVO**

1.- Que, ha lugar a la tacha interpuesta en contra del testigo Pablo Andrés Tapia Caro, por las razones expresadas en el considerando décimo de este fallo.

2.- Que, **no** ha lugar a las tachas interpuestas en contra de los testigos Paola Yazmín Zamorano Allendes y Rodrigo Andrés Pérez Lobos, por las razones expresadas en el considerando décimo primero de este fallo.

3.- Que, no ha lugar a la excepción de falta de legitimación pasiva, opuesta a fs. 91 atendido a las razones expuestas en el considerando décimo segundo de este fallo.

4.- Que **no ha lugar** a la denuncia de fs. 15, por las razones expresadas en el considerando décimo tercero de este fallo.

5.- Que, **no ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 15, por las razones expresadas en el considerando décimo cuarto de este fallo.

6.- Que, cada parte pagará sus costas.

Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, regístrese y en su oportunidad, archívese.

**Rol: 471-2015**

**PRONUNCIADA POR JOSE MIGUEL NAJDA MUJICA  
JUEZ (S).**

**AUTORIZA JOSE MANUEL FLORES BURGOS,  
SECRETARIO (S).**

