

REGISTRO DE SENTENCIAS  
20 ENE. 2017  
REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, diecisiete de diciembre de dos mil quince.

**VISTOS:**

Don Farid Eduardo Pacheco Romero, abogado, domiciliado en calle Níquel N°03075, Hacienda Las Mariposas II, Temuco, y para estos efectos en Vicuña Mackenna N°055, de Temuco, deduce querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Automotores Gildemeister S. A., representada por don José Undurraga Palau, jefe de sucursal, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N°708, de Temuco, que funda en que, con fecha 5 de diciembre de 2014, adquirió el vehículo motorizado, nuevo, tipo Station Wagon, mrca Hyundai, modelo Santa Fe GLS 4WD 2.2. AT, color negro, año 2015, placa patente GYGZ.30, pagando un valor de \$20.690.000.- iva incluido, como da cuenta la factura N°3138132.

Señala que compró con anterioridad -2011 y 2013- dos vehículos a la querellada y que el segundo y el tercer vehículo fueron adquiridos y elegidos fundamentalmente por sus características de 4WD y todo lo que implica (un vehículo más grande, más alto, más seguro y más potente), además de permitir al conductor decidir en qué momento distribuir la fuerza de tracción en las 4 ruedas. Así y considerando que durante el periodo de vacaciones, fines de semanas y/o días festivos se traslada a lugares donde requiere una mayor tracción que 2WD, dicha característica fue gravitante al momento de decidir qué vehículo comprar. Así con el vehículo Station Wagon, modelo Santa Fe, indicado en la letra b) anterior, se trasladó en varias oportunidades hasta sectores nevados, con ripio, pequeños senderos, sin tener ninguna dificultad en el desplazamiento, utilizando la doble tracción, cada vez que fue necesario.

Agrega que el vehículo nuevo adquirido presentó problemas al muy poco tiempo de ser adquirido y los ha seguido presentando hasta la fecha, lo que lo hace inapto para el uso o consumo para el que está destinado y que el proveedor ha publicado expresamente.

Señala que, con fecha 12 de enero de 2015, mientras se desplazaba rumbo a la comuna de Carahue, en el vehículo GYGZ.30, sintió un fuerte sonido en su parte trasera, perdiendo la estabilidad, lo que le obligó a detenerse -abruptamente- al borde de la carretera, apagando el motor. Revisó todas las ruedas, las que se encontraban en estado normal, pero advirtió que comenzó a salir humo de la transmisión trasera, razón por la cual esperó a que se disipara, lo volvió a encender y poner en marcha, encendiéndose en el tablero el testigo de transmisión en el vehículo, lo que conforme al manual del propietario daba cuenta de una falla en el sistema de transmisión del vehículo.

Luego de ello, lo trasladó al servicio técnico de la marca, ubicado en calle León Gallo 1021, de esta ciudad, ingresando su vehículo a fin de que

Temuco, diecisiete de diciembre de dos mil quince.

**VISTOS:**

Don Farid Eduardo Pacheco Romero, abogado, domiciliado en calle Ñielol N°03075, Hacienda Las Mariposas II, Temuco, y para estos efectos en Vicuña Mackenna N°055, de Temuco, deduce querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Automotores Gildemeister S. A., representada por don José Undurraga Palau, jefe de sucursal, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N°708, de Temuco, que funda en que, con fecha 5 de diciembre de 2014, adquirió el vehículo motorizado, nuevo, tipo Station Wagon, mrca Hyundai, modelo Santa Fe GLS 4WD 2.2. AT, color negro, año 2015, placa patente GYGZ.30, pagando un valor de \$20.690.000.- iva incluido, como da cuenta la factura N°3138132.

Señala que compró con anterioridad -2011 y 2013- dos vehículos a la querellada y que el segundo y el tercer vehículo fueron adquiridos y elegidos fundamentalmente por sus características de 4WD y todo lo que implica (un vehículo más grande, más alto, más seguro y más potente), además de permitir al conductor decidir en qué momento distribuir la fuerza de tracción en las 4 ruedas. Así y considerando que durante el periodo de vacaciones, fines de semanas y/o días festivos se traslada a lugares donde requiere una mayor tracción que 2WD, dicha característica fue gravitante al momento de decidir qué vehículo comprar. Así con el vehículo Station Wagon, modelo Santa Fe, indicado en la letra b) anterior, se trasladó en varias oportunidades hasta sectores nevados, con ripio, pequeños senderos, sin tener ninguna dificultad en el desplazamiento, utilizando la doble tracción, cada vez que fue necesario.

Agrega que el vehículo nuevo adquirido presentó problemas al muy poco tiempo de ser adquirido y los ha seguido presentando hasta la fecha, lo que lo hace inepto para el uso o consumo para el que está destinado y que el proveedor ha publicado expresamente.

Señala que, con fecha 12 de enero de 2015, mientras se desplazaba rumbo a la comuna de Carahue, en el vehículo GYGZ.30, sintió un fuerte sonido en su parte trasera, perdiendo la estabilidad, lo que le obligó a detenerse -abruptamente- al borde de la carretera, apagando el motor. Revisó todas las ruedas, las que se encontraban en estado normal, pero advirtió que comenzó a salir humo de la transmisión trasera, razón por la cual esperó a que se disipara, lo volvió a encender y poner en marcha, encendiéndose en el tablero el testigo de transmisión en el vehículo, lo que conforme al manual del propietario daba cuenta de una falla en el sistema de transmisión del vehículo.

Luego de ello, lo trasladó al servicio técnico de la marca, ubicado en calle León Gallo 1021, de esta ciudad, ingresando su vehículo a fin de que

dicha falla fuera revisada, advirtiéndolo en ese momento, fuga de aceite a la altura de la transmisión trasera. Ingresado el vehículo y luego de algunas horas, recibió llamada telefónica del Sr. Carlos Valdebenito, asesor de dicho servicio técnico, quien le indica que hubo una falla en el diferencial trasero, solicitando autorización para trabajar en el móvil, a lo que accedió, pensando que era una falla menor y que, dada la necesidad de uso del vehículo, era mejor que fuera reparado.

Agrega que, mientras tanto se le facilitó un vehículo de reemplazo, aun cuando no de las mismas condiciones. Como conversó con un mecánico y le explicó la gravedad de la falla, solicitó un diagnóstico por escrito de la falla, su origen, motivo y el detalle de los trabajos realizados y piezas sustituidas, de cual solo obtuvo una negativa, primero del asesor técnico Carlos Valdebenito, luego del jefe del servicio señor Román Álvarez, con quien pidió hablar personalmente. También esa información le fue rechazada por el sr. José Undurraga Palau, jefe de Gildemeister, sucursal Temuco.

Señala que, en consecuencia, no pudo obtener jamás una información veraz y oportuna de los servicios prestados, de los trabajos realizados, ni del bien detallado en esta presentación, lo que denunció a Sernac, servicio que cerró el caso con fecha 9 de marzo de 2015, con respuesta insatisfactoria del querellado, quien se limitó a responder "La información sobre las prestaciones de servicio que se realizan a los vehículos que ingresan a nuestros Servicios Técnicos se contiene en el documento denominado Orden de Trabajo, y su correspondiente liquidación, mismos que fueron entregados al reclamante", lo que denota la absoluta desidia del querellado frente a sus reclamos, pues precisamente dicha Orden de Trabajo (OT) señala en lo pertinente "Mantenimiento correctivo: rev. Luz de tracción encendida y fuga de aceite" lo que corresponde a lo advertido por su parte al momento de la falla, pero previo a cualquier real diagnóstico y revisión del Servicio Técnico respectivo. En consecuencia es evidente que el querellado no entrega la información pedida, la omite o sencillamente la oculta. En otros términos el querellado se burla de su parte y de Sernac pues el detalle de los servicios prestados estaría contenido en documentos que posee, pero dichos documentos nada dicen, los que se acompañarán en parte de prueba, los cuales describe.

Explica que dicha información requerida es considerada importante para su parte, no sólo en atención al derecho involucrado, sino debido a que la falta del vehículo fue grave e implicó un cambio de un componente esencial en el desplazamiento del móvil, cuyo origen por cierto nunca fue acreditado, ni su condición de nuevo. Toda dicha información es necesaria entre otros aspectos para prever cualquier posible riesgo que pueda enfrentar en su conducción,

pues claramente un vehículo con sólo un mes de uso no debería tener dicha falla, hecho que le provoca inseguridad en su conducción y le impide trasladarse con seguridad a lugares como sectores cordilleranos.

Luego, en el punto 13 de su libelo hace un análisis técnico de la falla, según información sacada de internet, análisis que contiene una fotografía del estado del diferencial de su vehículo al 16 de enero de 2015.

Agrega que, posterior a esta falla y en el mes de abril de 2015 (el día 09) el vehículo presentó un fuerte olor a quemado en su interior, frente a lo cual llevó nuevamente el vehículo al servicio técnico ya citado, el que es ingresado por el sr. Roberto Díaz Soto, quien le indica que existía una filtración o fuga de aceite en el sector del diferencial trasero, por lo cual el vehículo debía mantenerse hasta el día siguiente para sellar y esperar a que dicho sello secara adecuadamente, a lo que accedió. Como al día siguiente debía trasladarse a Chillán tuvo que arrendar un vehículo. Hace presente que en esa oportunidad no se le asignó OT respectivo, pero del ingreso y el trabajo puede dar fe el personal de dicha sucursal.

Posterior a ello y al realizar un viaje (paseo) a la nieve, entre los días 11 y 12 de julio de 2015, el sistema de tracción en las cuatro ruedas no funcionó (lo que sospechaba con anterioridad, debido a que en ocasiones en que necesitaba mayor tracción y pese a activar el bloqueo 4WD, el vehículo no respondía -propiamente- como 4WD), requiriendo la utilización de cadenas en sus ruedas delantera, que es donde tracciona normalmente el vehículo.

Atendido lo anterior, y considerando las fallas que ya ha tenido el sistema de tracción o transmisión del vehículo y que ha descrito latamente, con fecha 17 de julio de 2015 prueba en terreno embarrado el sistema de doble tracción sin lograr -nuevamente- dicha tracción en las ruedas traseras (transmisión 4WD), hecho que fue evidenciado por su hermano menor y un mecánico automotriz de esta ciudad.

Concurrió al Servicio Técnico, a fin de representar el problema y solicitar un diagnóstico sobre la falla en la transmisión 4WD que evidenció. Se le asignó hora para el día 23 de julio de 2015, que finalmente no hizo efectiva, debido a que el día lunes 20 del mismo mes y año, llevó el vehículo al servicio técnico, siendo recibido por asesor técnico, don Roberto Esteba Díaz Soto, a fin de que le realizaran un diagnóstico previo de la falla, la que luego de unas horas fue certificada, verbalmente, por el asesor, quien le señaló que existe un problema en el acople del sistema de doble tracción, requiriéndose entre uno o dos días para diagnosticar con mayor precisión la falla. De lo anterior da cuenta la Orden de Servicio N° OT 10000090767 y acta de conformidad de dicha fecha, en las cuales no se detalla la información verbal indicada, debido a que por

políticas de la empresa ello no es posible, pese a haberlo solicitado personalmente al asesor técnico.

Atendida la última falla, con fecha 27 de julio de 2015 ejerció por escrito ante la querellada su derecho a opción establecido en el artículo 20 de la ley Consumidor, el que le fue negado con fecha 10 de agosto de 2015, mediante carta remitida su correo electrónico, que en lo pertinente señala "Que su vehículo tiene y mantiene plenamente vigente la garantía que otorga el fabricante, en los términos y condiciones en ella establecidos, lo que estamos llanos a hacer efectiva en las oportunidades que se requiera. En razón de lo anterior, no accederemos a su solicitud de reposición y lo invitamos a llevar su vehículo a cualquiera de nuestros servicios técnicos para los efectos de realizar las eventuales reparaciones que se requieren."

Luego reproduce los términos de su solicitud de fecha 27 de julio de 2015.

Agrega que la falla del sistema de doble tracción descrita fue corroborada en terreno por don Oscar Mendoza S. asesor de Servicio de AutoCastillo S.A., conforme da cuenta correo electrónico del 28 de julio de 2015.

Señala que, la negativa de la querellada constituye -otra- infracción a la ley del consumidor, pues dicho derecho es privativo de su persona, razón por la cual quien decide si repara, pide devolución o reposición, previa restitución, es exclusivamente el consumidor (siempre y cuando se cumplan los presupuestos necesarios, los que por cierto se cumplen, según se ha detallado). Indica, al respecto, la jurisprudencia de la Excma Corte Suprema Causa Rol 2968-11.

Señala que las conductas denunciadas configuran a lo menos infracción al artículo 3° letra; 40, 20 letras c) y e), 21 y 23 de la ley 19.496, los cuales reproduce.

Señala que Automotores Gildemeister ya ha sido condenado por infracciones de este tipo, particularmente al artículo 23, aún cuando en dicho proceso no se accedió a la reposición del vehículo, pues las fallas eran diversas a las denunciadas en esta presentación y el denunciante y querellante no persistió en el proceso, condenándose a la empresa al pago de una multa y una indemnización. Consecuente con sus alegaciones, menciona que hay fallos de la Corte de Antofagasta, Causas Rol 141-2013, 251-2012 y 47-2013, de la Corte de Temuco, Causa Rol 56-2014, las que reproduce en lo pertinente.

Indica que, como consta de la documentación que acompaña, el vehículo motorizado en cuestión posee una garantía de 100.000 km o 5 años, lo que ocurra primero, y ha realizado todas y cada una de las mantenciones

(10.000.-, 20.000 y 30.000 kms.) en el servicio de la querellada, pagando \$265.460.-; \$423.000 y \$265.528.-, respectivamente, encontrándose dentro de plazo para ejercer los derechos que le asisten, debido a que a la fecha de la interposición del libelo el vehículo tiene 35.000 kms..

En síntesis y concluyendo, señala que el vehículo presentó fallas o deficiencias al poco tiempo de ser adquirido (al mes y una semana de uso y 5.764 km de uso). Deficiencias de fábrica que derivaron en el cambio de una importante pieza de la transmisión trasera (diferencial), transmisión que, en consecuencia, fue intervenida.

Sólo tres meses después el vehículo presentó fugas de aceite en el mismo sector (transmisión trasera) por lo cual ingresó a taller para reparación, lo que ocurrió el 9 de abril de 2015.

Tres meses más adelante, el vehículo presenta fallas en su sistema de doble tracción (no funciona) mismo sector de las dos fallas o deficiencias anteriores (sector de la transmisión trasera) lo que ocurrió en julio de 2015-

El vehículo ha sido reparado y se le han sustituido piezas esenciales en la transmisión trasera, lo que ha significado pasar varios días en el taller, lo que no debería ocurrir en un vehículo nuevo (de un costo superior a los 20 millones de pesos), adquirido precisamente en dicha calidad para evitar tener que lidiar con un vehículo usado y sus posibles deficiencias. Privándole la querellada de la información veraz y oportuna de los orígenes de dichas fallas, origen de las piezas cambiadas, trabajos realizado y todo lo relacionado, pues frente a sus reiteradas peticiones de informe por escrito, jamás fue oído ni atendido, quedando la explicación de la falla, como mera explicación de pasillo, sin respaldo alguno, lo que le genera desconfianza en las políticas de la empresa.

Las deficiencias del vehículo no lo tornan enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que Gildemeister S. A. (y/o Hyundai) señalan en su publicidad, o sea proporcionar una función de doble tracción a elección del cliente y cuando sea necesario.

Ejerció su derecho a opción, lo que le fue negado, ya que se le impone sólo reparar el vehículo.

Termina solicitando que se acoja la querella y en definitiva condenarlo al máximo de las multas y se le ordene efectuar la reposición dentro de tercero día de ejecutoriado el fallo respectivo, previa restitución del vehículo en cuestión, todo con expresa condenación en costas.

A fojas 112 complementa la querella señalando que el día viernes 4 de septiembre de 2015, al ser retirado del servicio técnico, por reparaciones efectuadas con ocasión de activación del seguro automotriz, presentó fallas en

su sistema de cierre centralizado (a distancia) el cual no activa el seguro de la puerta del piloto, ni del portalón trasero, debiendo realizar esta labor manualmente cada vez que el vehículo es cerrado y posteriormente abierto, falla que fue informada el lunes 7 de septiembre de 2015, al funcionario de la querellada don Cristian Castro, mediante correo electrónico, solicitándole una hora para que atendieran la nueva falla, asignándole hora para el 24 de septiembre de 2015 a las 08:30 horas-después de insistir dos veces por correo-, informándosele, una vez que estaba en el servicio técnico, que el "eléctrico" no estaba en el local y no asistiría por cuestiones personales, lo que se repitió el día lunes 28 de septiembre de 2015 a las 08:30 horas, que era el nuevo día y hora de atención acordado. Hasta el día de su presentación -6 de octubre de 2015- no ha recibido llamada ni correo electrónico para que concurra a reparar el cierre centralizado.

Todo lo anterior constituye infracción al artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

A fojas 174, don Mauricio Andrés Silva Kächele, a quien le otorga poder don Orlando Elgueta Orellana, como representante de la querellada y demandada, contesta la querella y la demanda, reconociendo la efectividad de la compra del vehículo individualizado en la querella, el cual señala le fue entregado a su satisfacción del cliente.

Agrega que con fecha 12 de enero de 2015, aproximadamente a las 11:57 horas, el demandante hizo ingreso del vehículo al servicio técnico de Temuco, señalando que el vehículo presentaba fallas, que había un ruido fuerte en la parte trasera, una supuesta falla en el sistema de transmisión trasera, fuga de aceite en la misma zona, y otra serie de defectos, que supuestamente "HACEN IMPOSIBLE SU USO NORMAL Y SEGURO" En dicha oportunidad, su representada -como es su actuar habitual- procedió de inmediato, a recepcionar el vehículo. En esa misma fecha se procedió a revisar el vehículo, a fin de diagnosticar las supuestas fallas que éste podría ostentar y propender a su eventual reparación, todo ello con cargo a la garantía, sin desembolso, costo o detrimento patrimonial alguno para el actor, excepto la mantención no cubierta por la póliza. Dicha circunstancia se encuentre acreditada con la Orden de Trabajo N°37902, suscrita por el demandante, documento en el cual se explica el motivo de la falla, la reparación verificada, quedando listo para su entrega al actor el día 16 de enero, lo que da cuenta de este modo la verdadera intención de su representada, que ha sido siempre correcta e intachable.

Hace presente que, como lo reconoce el actor, durante los días que el vehículo estuvo en revisión (4 días) se le otorgó un auto de cortesía a



Señala que, es de suma consideración e importancia señalar que, tal como en su oportunidad lo refrendará el perito de rigor que se designe en estos autos, que los supuestos desperfectos reiterativos del vehículo del actor, ya han sido reparados con cargo a la garantía, y que de existir siempre se ha tratado de un desperfecto menor, **que EN NINGÚN CASO DEJA INOPERATIVO EL AUTOMOVIL O REVISTE UNA TRASCENDENCIA DE MAGNITUD TAL QUE AFECTE EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL VEHICULO Y/O PONGA EN RIESGO LA SEGURIDAD DEL CONDUCTOR O ACOMPAÑANTE, NO EXISTIENDO POR ENDE ANOMALÍAS QUE ALTEREN EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL VEHÍCULO DE PROPIEDAD DE LA DEMANDANTE DE AUTOS** (El destacado es del escrito)

Por otra parte, el actor intenta otorgarle a las supuestas fallas que padece el vehículo, una gravedad que no es cierta, creando una suerte de peligro artificial y distractivo, fundado de de conformidad a lo señalado en el numerando 9º de la demanda, en los comentarios y dichos de un supuesto y simple "mecánico", a quien ni siquiera se identifica, y que no consta a esta parte la supuesta experticia de ese "mecánico de esta ciudad", ello a raíz de la lamentable ignorancia manifestada por parte del actor y que este mismo aduce en el numerando 6º del libelo.

Expresa que su representada siempre ha dado cumplimiento a sus obligaciones con sus clientes, y en el caso del Sr. Pacheco no ha sido la excepción. Así, cada vez que llegaba el automóvil con alguna impropiedad, se procedió a la sustitución por piezas originales, verificándose la mantención de rigor y quedando el vehículo siempre operativo, reiterando que las alteraciones detectadas en su oportunidad, en nada afectaban el normal funcionamiento del vehículo, con la salvedad del ingreso, latamente explicado previamente, oportunidad en que fue el propio actor, quien se negó a que su representada efectuase la intervención y estudio de la supuesta falla, ello a objeto de intentar la reposición del vehículo, creando una supuesta conculcación del derecho de opción establecido en el artículo 20 de la Ley del Consumidor, denotando el ánimo lucrativo que persigue el actor.

Indica que su parte goza de gran prestigio en la región y a nivel nacional, procurando siempre satisfacer los requerimientos e inquietudes de sus clientes, dejando establecido que la intención de su representada siempre ha sido la de resolver las inquietudes y problemas de nuestros clientes, no siendo excepción el sr. Pacheco.

Hace consideración a que el vehículo es empleado como medio de transporte, por lo que a la fecha ha de tener un desgaste natural propio del uso del mismo y un elevado kilometraje, no obstante aquello, su representada

nunca ha desconocido los términos de la garantía que le asiste al vehículo, ni mucho menos se ha desentendido de las obligaciones que le asisten con sus clientes. Al respecto, señala que la actora de autos ha hecho uso de la garantía y por ende ha agotado su derecho a opción o prerrogativa legal contemplada en la ley 19.496, señalando a su vez que el vehículo se encuentra totalmente operativo.

Agrega que, por su parte, el actor ejerció el derecho de opción contemplado en el artículo 20 de la Ley 19.496, al optar por la reparación del mismo, tal como lo reconoce el actor en el numerando 5°. Añade que la póliza de garantía se encuentra plenamente vigente.

Señala que su parte demostrará que el contrato de compraventa de vehículos motorizados nuevo presenta características especiales.

Indica que existen documentos que dan cuenta de la formación del consentimiento y del perfeccionamiento del contrato de compraventa mercantil sobre vehículos motorizados nuevos, como lo son a) La oferta, peticionamiento o propuesta de celebrar el contrato, sobre un vehículo determinado en sus características y precio, que en el caso de autos es la nota de pedido; b) aceptación de oferta, señalada por la rúbrica de un representante del vendedor, puesta al pie del documento; c) El pago del precio, de que da cuenta la Factura; d) La aceptación de las modalidades del contrato o Pasaporte de Servicio, aceptado mediante la suscripción del Memorándum del Registro por el adquirente; e) La recepción física del vehículo, mediante el Acta de entrega a clientes, también suscrito por el demandante, en que declara haber recibido Catálogo, Garantía y diversos accesorios. La Garantía es parte del Contrato, como documento que contiene las condiciones bajo las cuales se ha aceptado por ambas partes la compraventa. La Garantía es una consecuencia directa del carácter estándar que tienen los productos industriales, como los automóviles, los electrodomésticos, etc, que se producen masivamente y con rangos mundialmente aceptados de desperfectos. Por ello los fabricantes otorgan una garantía generalmente muy amplia, porque saben que están en condiciones de asumir un riesgo en cuanto a responder de las fallas o defectos que presenten, como es dable esperar en los productos estándares. Por su parte el adquirente de ese producto, conoce ese rango de desperfecto, pues él se refleja en el precio del producto. El precio de un producto a medida exclusivo, con menores rangos de falla o desperfecto, es obviamente mucho más alto.

Expresa que, la garantía, entonces, es el resguardo con que las partes de la compraventa, de común acuerdo, regulan anticipadamente los efectos de eventuales fallas o defectos del producto estándar. Con esta estipulación cubren: a) Los defectos naturales de fabricación o de material de productos en

serie o estándares; b) Siempre que el uso sea normal y se haya cumplido por el adquirente las exigencias de mantenimiento.

Las estipulaciones contenidas en la Póliza de Garantía tienen las siguientes características: 1.- Generalidad. La oferta está destinada a toda una colectividad de contratantes eventuales. 2.- Permanencia. La oferta permanece en vigor permanentemente, hasta que no es modificad por el proveedor. 3.- Minuciosidad. La oferta es detallada; todos los aspectos de la convención son reglamentados por ella. De ello se desprende que se trata de cláusulas contractuales perfeccionadas según las reglas de formación del consentimiento en materia mercantil.

Expresa que mediante estas estipulaciones las partes regulan en forma especial y expresa los efectos de un evento probable: la existencia o aparición sobreviniente, dentro del plazo de la garantía o hasta que se cumpla cierto kilometraje, de algún defecto o falla de fabricación o de material, siempre que al vehículo se le haya dado un uso normal y se hayan cumplido las reglas, también aceptadas de su mantenimiento.

Indica que, sabido es que las reglas de la ley sobre responsabilidad por evicción y vicios redhibitorios son renunciables, por ser precisamente normas supletorias de la voluntad de las partes. Si son renunciables, a "a fortiori", son modificables.

Respecto del alcance de la Garantía, señala que la Póliza cuando es puesta en ejecución, implica la sustitución íntegra de las partes o piezas (excepto neumáticos y cámaras) que se encuentren defectuosas por defectos de fabricación o de material. Incluye el valor de las partes o piezas y de la prestación del servicio de revisión, reparación e instalación. Todo el costo es de cargo del proveedor. En ningún caso la garantía implica la devolución del precio o la sustitución del vehículo. Si los riesgos del proveedor tuvieran que cubrir este evento, es obvio que los precios de los automóviles estándar serían muy superiores a los actuales.

Señala que su parte ha dado cumplimiento íntegro al contrato de compraventa, honrando su compromiso de hacer efectiva la garantía.

El contrato celebrado, cuyas características han sido descritas precedentemente produce los siguientes efectos:

- a) Es la ley para los contratantes, según los artículos 1445 y 1545 del Código Civil;
- b) Modifica los efectos de la responsabilidad por el saneamiento de los vicios redhibitorios;
- c) No existen vicios "ocultos" por cuanto los propios contratantes se anticipan a calificar los vicios o defectos

La ley 19.496 reconoce expresamente la existencia de la garantía, como modalidad habitual de los contratos, y la aplicación prioritaria que ésta tiene, de tal manera que si los términos de la garantía son más favorables al comprador que los beneficios que le otorga la ley, se aplican preferentemente los términos de la garantía (art.21 inciso primero).

Por su parte el artículo 21, inciso sexto, expresa: "tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, reparación gratuita, reposición o devolución de la cantidad pagada, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y AGOTAR LAS POSIBILIDADES QUE OFREZCA, CONFORME A LOS TERMINOS DE LA POLIZA".

Termina solicitando el rechazo de la querella, con costas

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

1º) Que, don Farid Eduardo Pacheco Romero interpuso querella en contra de Automotores Gildemeister, representado por José Undurraga Palau, por infracción a los artículos 3 letras b), 20, 21, 23 y 40 de la ley 19.496, que funda en el hecho de que con fecha 5 de diciembre de 2014, compró a la querellada un vehículo motorizado nuevo, marca Hyundai, modelo Santa Fe GLS 4WD 2.2 AT, color negro, año 2015, el cual el 12 de enero de 2015 presentó fallas en el sistema de transmisión y fuga de aceite en la transmisión trasera, solicitando se le informe por escrito acerca del origen, causa y detalle de los trabajos realizados, antecedentes que no le fueron entregados, pese a un requerimiento a través de Sernac, falla que considera grave y que implicó el cambio de un componente esencial en el desplazamiento del móvil, presentado el día 9 de abril de 2015, un nuevo problema que detecta al sentir olor a quemado, que se consignó como filtración o fuga de aceite en el diferencial, a lo que se agrega que en el mes de julio se constató que la doble tracción no funcionaba, señalándole en el servicio técnico que existe un problema en el acople del sistema de doble tracción; para lo cual debía hacerse un diagnóstico al que no acudió, ejerciendo a partir de ese hecho su derecho a opción, el cual le fue denegado. Amplió los hechos de la querella, con el de que en septiembre de 2015 requirió la reparación del sistema centralizado y pese a pedir hora al efecto en tres oportunidades no fue atendido, lo que, a su juicio, constituye una nueva infracción

2º) Que, la querellada y demandada ha solicitado el rechazo de la querella por cuanto siempre ha dado cumplimiento a las obligaciones contraídas con la garantía y que en el caso del vehículo del querellante se ha cumplido cabalmente, tratándose de desperfectos menores, que fueron subsanados el

momento, como dan cuenta las ordenes de trabajo, haciendo presente el uso del vehículo como medio de transporte, por lo que evidencia un desgaste natural del mismo, pero nunca ha desconocido su obligación que le impone la garantía. Se trata de desperfectos menores, lo que en ningún caso lo deja inoperativo o afecte su normal funcionamiento. Además, el actor ejerció su derecho de opción al aceptar las reparaciones, y el hecho de que no se haya reparado el problema de la tracción obedece a que el propio actor no concurrió al Servicito Técnico. Conforme a las características del contrato de compraventa de vehículos motorizados nuevos, se trata de vehículos estándares, esto es producido industrialmente en grandes volúmenes, constituyendo la garantía parte del contrato, por la cual las partes del contrato de compraventa de vehículos estándar nuevos regulan en forma especial y expresa los efectos de un evento probable: la existencia o aparición sobreviviente, dentro del plazo de la garantía o hasta que se cumpla cierto kilometraje, de algún defecto o falla de fabricación o de material, siempre que al vehículo se le haya dado un uso normal y se hayan cumplido las reglas, también aceptadas, de su mantenimiento. Conforme a la Póliza de Garantía contempla la sustitución íntegra de las partes o piezas (excepto neumáticos y cámaras) que se encuentren defectuosas por defectos de fabricación o de material, todo por cargo del proveedor. En ningún caso esta garantía implica la devolución del precio o la sustitución del vehículo.

3º) Que, no existe discusión entre las partes que el actor, con fecha 5 de diciembre de 2015, adquirió un vehículo Hyundai, vehículo motorizado, nuevo, tipo Station Wagon, marca Hyundai, modelo Santa Fe GLS 4WD 2.2. AT, color negro, año 2015, placa patente GYGZ.30, pagando un valor de \$20.690.000.- iva incluido, como da cuenta la factura N°3138132. Tampoco existe discusión acerca del hecho de que el vehículo ingresó al servicio técnico el día 12 de enero de 2015, según Orden de Trabajo N°37902, por revisión luz de tracción encendida y fuga de aceite, como se señala en el documento de fojas 138 y que corresponde a los antecedentes que entrega el cliente al momento de la recepción, sin que se haya acompañado por la querellada algún documento explicativo acerca de cuál fue efectivamente la falla y cuáles las reparaciones que se realizaron.

Si bien no se ha acompañado documentación que acredite el ingreso del día 9 de abril de 2015, porque el vehículo presentó un fuerte olor a quemado en su interior, oportunidad en que es atendido por el sr. Roberto Díaz Soto, quien le indica que existía una filtración o fuga de aceite en el sector del diferencial trasero, ello no ha sido discutido por la querellada en forma expresa, acompañándose por el actor fotocopia de boleta (fojas 45) que

acredita el arriendo de un vehículo el día 10 de abril de 2015, declarando sobre este aspecto la testigo Ingrid Solange Núñez Barros, quien trabaja como secretaria para el actor y por ello señala estar en conocimiento de este hecho.

También se encuentra acreditado que el vehículo presentó en el mes de julio de 2015 problemas en el sistema de doble tracción, ya que la trasera no funciona, reconociendo la propia querellada, tanto en la Orden de Trabajo respectiva y su acta de conformidad, de fojas 19 y 21, como en el documento de fojas 147, en que se señala que "se verifica que la doble tracción no conecta, el cliente no autoriza a realizar una inspección más detallada y para determinar la causa y dar la solución.", falla o deficiencia que se mantiene y que ha sido certificada por el perito designado en esta causa, cuyo informe de fojas 196 a 206 de autos, concluyendo que el vehículo presenta anomalías en el sistema de doble tracción, observando que no existe acople mecánico de dicho sistema, pues se muestra en tablero de instrumentos, no así en su parte mecánica.

4º) Que, respecto de la primera falla, esto es el problema en el sistema de transmisión trasera, la parte querellante ha acompañado fotografías del estado de la pieza (fojas 123 y 124), respecto de lo cual ha declarado en el proceso don Alex Richard Conejeros Trecaño (fojas 180) técnico mecánico, quien realizó además un informe técnico a este respecto, así como el de la tracción, que rola a fojas 129 a 134, que ratifica en la audiencia, señalando en dicho informe que el 16 de enero de 2015, a petición del querellante, se trasladó hasta las dependencias de Automotores Gildemeister, ubicado en León Gallo N°1021, de esta ciudad con la finalidad de obtener información y revisar la falla que habría presentado su vehículo el 12 de enero del mismo año. Indica que en dicha visita pudo apreciar que sobre una mesa de trabajo del taller se encontraba el diferencial trasero desarmado y con evidentes signos de haber trabajado a una temperatura demasiado elevada, dado el color que presentaba (negro azulado), presentando daños evidentes en su estructura mecánica (corona, caja satélite, planetarios, piñón de ataque, retenes), lo que obviamente lo hacía inútil para seguir operando.

Agrega que la falla es poco habitual y prácticamente nula que se presente en este tipo de vehículos, además por el escaso kilometraje (5.674 kms.) informe que jamás tuvo pese a sus insistencias. La falla pudo haber tenido consecuencias nefastas para los pasajeros, pues podría eventualmente haber significado la traba de uno de los ejes, generando una inestabilidad en el desplazamiento del vehículo, sacándolo de su carril bruscamente, sobre todo si el vehículo iba desplazándose sobre los 100 km, ya que el Sr. Pacheco señala que la falla ocurrió en carretera.

Indica que dicha falla no es propia de un vehículo nuevo, de ningún tipo, lo que le lleva a concluir que esto se podría deber a un bajo nivel en la cantidad de aceite que debe llevar dicho diferencial, lo que habría provocado un aumento excesivo de la temperatura, con el deterioro de los elementos en cuestión, debido a que el poco aceite en su interior no es capaz de lubricar todo el mecanismo en cuestión.

5º) Que, el derecho de garantía legal, conforme a lo que dispone el artículo 21 se extiende en su ejercicio al plazo por el cual se hubiere vendido el producto con una determinada garantía, que corresponde a la garantía del fabricante. Conforme a ello, el consumidor, en este caso, siempre mantiene el derecho de opción que el artículo 20 contempla, esto es la reparación, reposición o devolución del precio, todo ello sin perjuicio al derecho a ser indemnizado.

Este artículo establece los casos en que procede el ejercicio del derecho de garantía, señalándose en la letra c) "Cuando cualquier producto, por defectos de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sean enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

6º) Que, si bien el actor aceptó en el caso de la primera falla que se reparara el vehículo, no obstante que de acuerdo a la prueba que se ha acompañado se trataba de una que revestía cierta gravedad, no acorde para un vehículo nuevo, que se supone de un alto estándar de calidad y seguridad, de un costo tal que lo hace un vehículo de lujo, ante la presencia de otra falla acreditada y reconocida por la querellada -no funcionamiento de la tracción- que altera esencialmente la esencia del móvil y que ha sido una condición determinante para su adquisición, como es la función de tracción en las cuatro ruedas 4WD, y que constituye un elemento fundamental de lo ofrecido y contratado, no puede imponerse al consumidor que su única opción es la reparación porque así lo establece la garantía ofrecida por el fabricante, ya que, como se ha dicho, los términos de la garantía legal se mantienen, sólo que se aumenta el plazo. No resulta sostenible que las condiciones de la póliza sean menos favorables para el consumidor que la garantía legal, pues ello afectaría la irrenunciabilidad de sus derechos, en este caso el derecho de opción.

A juicio de este sentenciador, determinado o establecido que el producto tuvo una falla, que se encuentra en algunas de las situaciones que contempla el artículo 20, nace el derecho de opción, que siempre es del consumidor y no puede ser impuesta por el proveedor. Si bien este sentenciador, en otras sentencias, dictadas respecto del mismo proveedor demandado ha concluido que no existía infracción por parte de la querellada, por cuanto había otorgado

el derecho de garantía, ya que había reparado las fallas en cada oportunidad que se le había requerido, ejerciendo el consumidor su opción por la reparación, teniendo presente el límite de este derecho de opción en cuanto a que, la norma discurre siempre, acerca de la condición del bien o producto que no permita su uso o consumo al que está destinado, por alguna deficiencia que lo hagan inapto a tal fin.

En este caso, la circunstancia de que no funcione la tracción -falla acreditada- es una condición que se encuadra dentro de la letra c) del artículo 20, es decir aquellas deficiencias que afecta los fines de la cosa, es decir para el uso que fue adquirido. Claramente la norma señala que el derecho de opción opera en el caso de que - por las deficiencias- el producto no es enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. Desde luego, un vehículo que cuenta según sus especificaciones técnicas el contar con doble tracción, y ella en definitiva no opera, **no es enteramente apto** para el uso o consumo al que está destinado.

7º) Que, a los razonamientos anteriores debe agregarse que la primera falla era de gravedad, como lo consigna el mecánico que declaró en el proceso, y no obstante ello el consumidor no fue debidamente informado cuando requirió que se le entregara el diagnóstico de la falla, en cuanto a la causa y reparaciones que se efectuarían, por lo que debe considerarse que esta falta de información, que por sí constituye una infracción a la ley, es suficiente justificación para no aceptar una nueva reparación en un vehículo que recién pasado un mes de uso ya sufrió una falla de gravedad.

8º) Que, en consecuencia, este sentenciador ha concluido que, ante la existencia de las fallas detectadas en el vehículo, especialmente el no funcionamiento de la tracción, al ser requerido por el consumidor ejerciendo su derecho de opción para que se hiciera reposición del vehículo y rechazarse tal requerimiento, la querelada ha vulnerado el derecho de garantía infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 20 de la ley 19.496.

9º) Que, además, el querellado ha vulnerado el derecho básico del consumidor a recibir una información veraz y oportuna, puesto que no obstante haberse requerido por escrito e incluso a través de la autoridad administrativa (Sernac) que se le entregara información acerca de la causa de la falla y sus reparaciones, ella no fue entregada, amparándose en que ella se encontraba en las Ordenes de Trabajo, documentos que examinados no reflejan esa información, ya que sólo contienen el requerimiento del consumidor, respecto de las fallas o deficiencias que detecta, y nada dicen sobre lo que el servicio técnico detecta ni las reparaciones que fueron necesarias. La circunstancia de



con ocasión de la reposición solicitada; \$5.250.- por seguro obligatorio y \$48.600.- por concepto de inscripción del vehículo en el Registro Civil.

Al respecto, a juicio de este sentenciador, el pago del permiso de circulación y del seguro obligatorio no pueden ser imputados a la contraparte, ya que ellos han sido pagados para que el vehículo circulara, lo que ha hecho, aún cuando no usando su tracción trasera. En cuanto al cobro de un arriendo de vehículo, de los antecedentes de la garantía no consta que la querellada esté obligada a entregar un vehículo de reemplazo.

En cuanto al cobro por costo de un enganche de remolque, si bien se acompaña una boleta por el valor demandado, en realidad el mismo no especifica a qué se refiere dicho costo, ni menos se ha probado en el proceso que dicho elemento este instalado en el vehículo, lo que también ocurre con la polarización del vehículo, respecto de lo cual, por lo demás no se ha acompañado documentación que acredite dicho gasto.

En consecuencia, no se acogerá la demanda respecto de ninguno de los perjuicios que se demandan como daño material.

**16º)** Que, en cuanto al daño moral la Ley de Protección de Derechos del Consumidor contempla expresamente el pago de este perjuicio, entendiéndose que una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. El actor hace consistir este daño en la frustración, molestias, angustias y desazón, pérdida de tiempo personal y laboral, en buscar las solución a los problemas, la inseguridad que siente al manejar el vehículo y las limitaciones que tiene en su uso, pues no puede ir a lugares que antes iba, se trata de la compra de un vehículo "0 kilómetro" y con un elevado precio, que no ha podido gozar debidamente.

**17º)** Que, el daño moral supone una afrenta a la dignidad de las personas que provoque un estado psicológico deficitario que resienta la capacidad física y/o síquica de manera tal que sus condiciones de vida, luego de un hecho reprochable por parte de un tercero, configuren para el afectado un cambio tal que se evidencian carencias, antes inexistentes. Tales circunstancias pueden obedecer a diversas causas, materiales o físicas, como las lesiones de un accidente o la concurrencia de hechos que las generen; o las que afectan a la imagen de un individuo en cuanto se presenta ante la comunidad que se ve deteriorada por algún hecho o por un acontecer, deterioro del que toma conciencia plena el que lo sufre y que también genera, sin duda, el daño moral en referencia. En todo caso, **las circunstancias que dan origen al daño moral deben tener la entidad suficiente para provocarlo en la generalidad de las personas y no por la especial sensibilidad de la víctima.**

18º) Que la apreciación pecuniaria del daño moral, atendida su naturaleza meramente subjetiva, queda entregada a la apreciación discrecional del sentenciador, aun cuando no hay pautas jurisprudenciales para llegar a esta estimación. No obstante lo anterior, en la mayoría de los casos en que este daño es acogido se tiene en consideración la entidad, naturaleza y gravedad de los hechos o actos u omisiones del cual se deriva el daño moral; la clase de derecho o interés patrimonial lesionado; las consecuencias físicas, síquicas, sociales o morales que arranquen del mal infligido; **su permanencia** en el futuro y las condiciones personales de cada víctima.

19º) Que, la prueba rendida en el expediente da cuenta que el actor compró un vehículo cero kilómetro, de un alto valor económico, con especificaciones técnicas determinadas y de un alto estándar en el mercado automotriz, por lo que las circunstancias acreditadas en el proceso, esto es que recién con un mes de uso y alrededor de 5.000 kilómetros haya tenido una falla de gravedad, que se aprecia de las fotografías de la pieza dañada, sin que se reciba información acerca de cuál es la falla real, su origen y las reparaciones que se hicieron, qué repuestos se usaron y cuáles son las condiciones operativas en que funcionará, a lo que se debe agregar que el vehículo vuelve a tener una falla en el mismo sector -transmisión- con pérdida de aceite y, lo más grave, que la tracción, condición esencial de la transacción, no funciona, hacen temer justificadamente respecto de la aptitud del destino para que fue comprado y respecto de la seguridad en su conducción, manteniéndose su incertidumbre sobre la solución a su problema por casi un año a la fecha de esta sentencia, contado desde la primera falla, condiciones todas que son generadoras del daño moral y que en este caso, a juicio del sentenciador, resultan acreditadas, por lo que se regulará este perjuicio, prudencialmente en la suma de \$2.000.000.-

20º) Que, en cuanto a la reposición del vehículo, siendo esta una opción del consumidor y establecido que el vehículo adquirido no es enteramente apto para el uso al que está destinado, para lo cual debe cumplir con todas las funciones que fueron contratadas y ofrecidas en la contratación misma y en su publicidad, deberá acogerse este derecho de opción en los términos que se ha solicitado. Al efecto, el actor deberá hacer entrega material y jurídica del vehículo a que se refiere el presente proceso y que ha originado la acción, en forma coetánea con el cumplimiento por parte de la demanda de la obligación de reposición o de reemplazo del vehículo.

287 y 1, 12, 20, 24 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, **SE DECLARA: 1º)** Que se acoge la querrela interpuesta por don **FARID EDUARDO PACHECO ROMERO**, en contra de **AUTOMOTORES**

**GILDEMEISTER S. A.**, representado por don Orlando Elgueta Orellana, proveedor al que se le condena como autor de infracción a los artículos 3 letra b) y 20 de la ley 19.496, al pago de una multa de treinta unidades tributarias mensuales; **3º)** Que, se acoge, la demanda civil interpuesta por don **FARID EDUARDO PACHECO ROMERO**, en contra de **AUTOMOTORES GILDEMEISTER S. A.**, proveedor que deberá: **A)** cancelar al demandante por concepto de daño moral, la suma de \$2.000.000.- cantidad que devengará el interés corriente bancario para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la sentencia se encuentre ejecutoriada. **B)** Que, deberá reponer el vehículo por uno nuevo del mismo modelo y características, dentro del plazo de diez días desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada, en las condiciones señaladas en el considerando 20º; **4º)** Que, no se condena en costas a la parte querrelada y demandada, por no haber sido totalmente vencida.

*Revocado*

Tómese nota en el Rol N°52.035-Y Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

Foja: 336 Trescientos Treinta y Seis

C.A. de Temuco

Temuco, uno de diciembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Atendido el mérito de los antecedentes, lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil y estimando esta Corte que la parte querellada infraccional y demandada civil ha resultado completamente vencida en juicio al haberse acogido las acciones ejercidas por la actora, **SE REVOCA** la sentencia de fecha diecisiete de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas doscientos cuarenta y dos y siguientes, **sólo en cuanto eximió** a la perdidosa del pago de las costas de la instancia y, en su lugar, se resuelve que se le condena al pago de las mismas, **CONFIRMÁNDOSE CON COSTAS**, en todo lo demás la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local-13-2016.

Maria Elena Llanos Morales  
MINISTRO  
Fecha: 01/12/2016 11:51:36

Luis Alberto Olivares Apablaza  
MINISTRO(S)  
Fecha: 01/12/2016 11:51:37

Jose Alejandro Martinez Rios  
ABOGADO  
Fecha: 01/12/2016 11:51:37

Wilfred Augusto Ziehlmann Zamorano  
Ministro de Fe  
Fecha: 01/12/2016 12:12:20



01444215145633

**CERTIFICO:** que las copias que anteceden son fiel a su original y la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 20 de enero de 2017.



**IVAN LABRIN RIOS**  
**SECRETARIO (S)**