

Doña Claudia Cecilia Painemal Ulloa  
Fecha: 6/11/16 Hora: 17:35

Full

Temuco, veinticuatro de diciembre de dos mil quince.

**VISTOS:**

Don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, abogado, Director Regional de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su calidad de representante legal, con domicilio en Bulnes N°52, de Temuco, ha comparecido señalando que, en uso de la atribución contenida en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor **AUTOMOTORES GILDEMEISTER S. A...** representada por Alfredo Bolomey Gerente o jefe de local, ambos domiciliados en Arturo Prat, la que funda en que por medio de reclamo administrativo, ese servicio público ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la ley de Protección al Consumidor, ya que el 3 de noviembre de 2014, don Nelson Manuel Meza Villarroel, ingresa un reclamo en contra de la denunciada que da cuenta que en mayo de 2013, adquirió a la denunciada un vehículo Hyundai, modelo Santa Fe, por un monto de \$18.900.000.- entregado efectivamente en junio de 2013, bajo factura N°2712444. Sin embargo, transcurrido menos de un año de uso comenzó a presentar las primeras fallas, correspondientes a problemas eléctricos, de motor, cierre centralizado, ruido y vibración en el tablero, ruido en las puertas y el motor se calienta, ingresando el vehículo a la fecha, en más de tres oportunidades al servicio técnico, sin que la denunciada entregue comprobante de ingreso y entrega, realizándose reparaciones que no han dejado el vehículo en correcto funcionamiento, ya que no han dado solución a las fallas presentadas, las que han persistido, al punto que el mismo día 3 de noviembre de 2014 el vehículo no quiso encender. Que, con este problema lleva varios meses y se ha acercado a las dependencias de la denunciada buscando una solución definitiva, frente a lo cual la denunciada sólo le ofrece como única alternativa ingresar el vehículo nuevamente al servicio técnico.

Indica que, en la reclamación administrativa, el consumidor solicita el cambio de vehículo, a lo que la empresa denunciada ha respondido con el siguiente tenor **"El vehículo del reclamante cuenta con la garantía que otorga el fabricante, que abarca un periodo de cinco años o cien mil kilómetros, lo primero que ocurra, y que estamos llanos a hacer efectiva en las oportunidades que se requiera.**

**A esta fecha el vehículo del Sr. Meza se encuentra en nuestro servicio para los efectos de ser diagnosticado y eventualmente reparado"** ( El destacado es del escrito).

Estima que existe infracción al artículo 12, 20 y 23 inciso 1°, de la ley 19.496, por lo que termina solicitando que se aplique el máximo de las multas contempladas por la ley.

A fojas 52, don Herson Gabriel Vivallo Méndez, en representación de la denunciada alega en primer término excepción de prescripción; en segundo lugar opone la falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparece a su nombre. En la misma presentación contesta la denuncia señalando que solicita su rechazo. Reconoce la efectividad de la compra del vehículo individualizado en la querrela, el cual señala le fue entregado a su satisfacción, todo ello el día 29 de mayo de 2014.

Señala que Automotores Gildemeister S. A. se ha preocupado en todo momento de resolver de la mejor forma posible y rápida los imponderables que se suscitaron en el caso en cuestión. Siempre fue diligente, e incluso tomó todas las providencias del caso, ya que producto del abandono del vehículo, ha debido estacionarlo y custodiarlo debidamente, ocupando preciado espacio físico. Incluso se le ha entregado un auto de cortesía.

Señala que la garantía del vehículo se ha hecho valer cabalmente y aún se encuentra plenamente vigente, la que cubre cualquier pieza este vehículo fabricada o abastecida por Hyundai que falle por desperfecto de fabricación o de material, sometido a un uso normal y con su respectivo mantenimiento.

Señala 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, policitud o propuesta de celebrar el contrato, sobre un vehículo determinado en sus características y precio, que en el caso de autos es la factura 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. F) El despacho o salida del vehículo, que en este caso es una factura y/o guía de despacho.

Agrega que, 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 modificada 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.

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) No existen vicios "ocultos" por cuanto los propios contratantes se anticipan a calificar los vicios o defectos.

En su petitorio la denunciante cita erróneamente artículos que no se ajustan al asunto debatió, ya que en la especie no son aplicables los artículos 12 y 20, así como tampoco lo es el 23

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 LA PRESCRIPCION**

1º) Que, la parte denunciada opuso excepción de prescripción, ya que el plazo se cuenta desde el conocimiento por parte del deudor del acto infraccional. En la especie, la compra del vehículo se produjo el día 29 de mayo de 2013, y dos meses después se producen las primeras supuestas fallas correspondientes a "vibración en la guantera", según da cuenta la Orden de Trabajo N°32820 de fecha 3 de julio de 2013. Asimismo, "el día 3 de noviembre del año 2014, el consumidor don Nelson Manuel Meza Villarroel, se acercó a las dependencias de la denunciada buscando una solución definitiva a su problema", es decir más de un año transcurrido desde que el vehículo presentó las primeras supuestas fallas. En consecuencia, ha transcurrido el plazo de seis meses fijados en el artículo 26 de la ley 19.496.

2º) Que, evacuando el traslado, la denunciante señala que la denunciada NO ha transcrito fielmente el reclamo de la consumidora, dado que en ningún caso se ha señalado algo o fallas "en la guantera" y su transcripción es manifiestamente equivocada e imparcial, haciéndose valer solo respecto de aquellos antecedentes que le pudieren servir. De acuerdo al relato de la consumidora, reproducido en lo esencial en la denuncia, se debe considerar que el hecho infraccional ocurrió el 3 de noviembre de 2014, cuando el vehículo ingresa en una tercera oportunidad al taller, persistiendo la falla en el vehículo.

3°) Que, lo que se denuncia en estos autos es el no respeto al derecho de garantía, ya que por las fallas que presenta el vehículo, el consumidor en su reclamo administrativo lo que solicita es el cambio por otro vehículo, petición que la denunciada rechazó y que ratifica a través de su respuesta al Sernac, ya que insiste que la garantía está vigente, pero estima que sólo lo es para los efectos de efectuar las reparaciones. El reclamo es de fecha 3 de noviembre de 2014 y la carta respuesta está datada el 22 de octubre de 2014 (lo que parece un error desde que se refiere al mismo número de reclamo 7847721).

4°) Que, contado desde esta fecha -la de la negativa- al tiempo en que se interpone la denuncia -24 de diciembre de 2014- no había transcurrido el plazo de prescripción, por lo que la excepción debe ser rechazada.

**EN CUANTO A LA EXCEPCION DEL ARTÍCULO 303 N°3 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL.**

5°) Que, la denunciada señala que el Director del Sernac comparece en el interés general de los consumidores y, sin embargo, no existe en este caso dicho interés general, sino uno de mero orden particular, el de don Nelson Meza Villarroel, quien ha visto -supuestamente- afectados y/o conculcados sus derechos como consumidor. Nadie más. Por lo que carece de toda facultad para su representación y por no darse ninguno de los supuestos establecidos en el artículo 58 de la ley 19.496..

6°) Que, la denunciante señala que el Servicio ha actuado en el ejercicio de sus facultades y en cumplimiento de obligaciones que la ley le impone y que se encuentran en el artículo 58 que transcribe. Así el Servicio cada vez que toma conocimiento de una infracción, debe ejercer la acción respectiva y denunciarlo al juzgado de policía local, aún cuando el afectado no haya ejercido acción- La determinación del interés comprometido no está dado por el número de reclamos recepcionados por el Servicio, sino por el número de personas afectadas por la conducta del proveedor.

7°) Que, la excepción es por falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparece en su nombre. La capacidad procesal es la capacidad necesaria para actuar en juicio, distinta de la que se requiere para ser parte. Tienen capacidad procesal todos los que según la ley civil son capaces para ejercer derechos por su mismo, sin el ministerio o autorización de otros. Es a esta capacidad a la que se refiere la excepción y por eso se ejerce como una dilatoria; en cambio, lo que, al parecer pretende alegarse es la falta de legitimación activa de la denunciante, esto es que no tiene titularidad en la acción, pues no existe el interés general, pero no que el Sernac carezca de capacidad procesal.

En cuanto a la falta de personería o representación, en este caso la acción se ejerce por el Servicio Nacional del Consumidor, en representación del

interés general de los consumidores y lo ha hecho su Director, quien tiene la representación del Servicio.

**8°)** Que, en consecuencia, conforme a la norma invocada y el contexto de la excepción planteada, ella será rechazada.

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**9°)** Que, don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, en representación de Servicio Nacional del Consumidor de la Región de la Araucanía interpuso, conforme a la facultad del artículo 58 letra g) de la ley 19.496, denuncia en contra de Automotores Gildemeister S. A., por infracción a los artículos 12, 20 y 23 inciso 1° de la ley citada, que funda en que a través de un reclamo administrativo formulado por Nelson Manuel Meza Villarroel, tomó conocimiento de que éste, como cliente de la denunciada en mayo de 2013 adquirió un vehículo nuevo, marca Hyundai, modelo Santa Fe, por un monto de \$18.900.000.-, el cual transcurrido menos de un año ha presentado fallas, pues a la fecha de su reclamo ( a través del Portal internet y de fecha 3 de noviembre de 2014) ha ingresado en más de tres oportunidades al servicio técnico, sin que la denunciada entregue comprobantes de ingreso y entrega, realizándose reparaciones que no han solucionado las fallas, las que han persistido, y que al solicitar una solución definitiva la denunciada sólo ofrece como única alternativa ingresar el vehículo nuevamente al servicio técnico, sin que el proveedor reconozca que estamos frente a un vehículo que ha presentado fallas.

**10°)** Que, la denunciada ha contestado solicitando el rechazo de la denuncia, pues Gildemeister se ha preocupado en todo momento de resolver de la mejor forma posible y rápida los imponderables que se presentaron en este caso, actuando diligentemente, haciendo valer plenamente la garantía, la que se encuentra vigente, la que puesta en ejecución implica la sustitución íntegra de las partes o piezas que se encuentren defectuosas por defectos de fabricación o de material, más los servicios de revisión, reparación e instalación asociados, respecto de lo cual Gildemeister ha cumplido.

**11°)** Que, la denuncia da cuenta del hecho de que el consumidor, que presentó el reclamo que origina la denuncia, adquirió efectivamente el 29 mayo de 2013, un vehículo nuevo, marca Hyundai, modelo Santa Fe, año 2013 denunciando éste fallas, que la denuncia describe como problemas eléctricos de motor, de cierre centralizado, ruido y vibración en el tablero, ruido en las puertas y el motor se calienta. Al respecto, la denunciante no ha rendido prueba de la existencia de esas fallas, pues el video acompañado, como se dejó constancia en la diligencia de percepción, no permite concluir que se produzca la falla que pretende demostrar, esto es error en la partida del motor.

**12°)** Que, la denunciada acompañó al proceso órdenes de trabajo que rolan de fojas 44 a 51 y que describen posibles fallas detectadas por el consumidor. La primera orden es la N°32820, de fecha 3 de julio de 2013, que da cuenta de una vibración en el sector de la guantera. La segunda es la N°36438, de fecha 28 de julio de 2014, que describe fallas por motor que no arranca, ruido en el sector tablero y revisión de alza vidrio conductor, con rasquido al bajar. La Tercera es la N°37013, de 30 de septiembre de 2014, que corresponde a la revisión de 10.000 kms. en que se denuncia que se debe revisar el motor, que no arranca en ocasiones. La última es la 37324 de fecha 4 de noviembre de 2014, que solicita revisar el motor, que ocasionalmente no funciona. En las respectivas órdenes de trabajo se señala las reparaciones que se efectuaron, estableciéndose en la última que se reemplaza una placa, que antes se había resoldado, por problemas de soldadura fría en los puntos de unión de los reles de la bomba de combustible.

**13°)** Que, de esta prueba acompañada por la denunciada, se puede concluir que en los dos últimos ingresos por problemas de las fallas denunciadas, no se comprende el ruido del tablero, que según las orden de trabajo N°36438, fue reemplazado, lo que daría cuenta de que esta falla fue solucionada. Respecto de la otra falla, que el motor no arranca en ocasiones, se habría reemplazado la placa en la que se originaba el problema. Desde esa última fecha no se ha acreditado que se hubiere producido nuevamente la falla denunciada.

**14°)** Que, la parte denunciada solicitó que se designara perito mecánico que determinara el estado actual del vehículo, diligencia que no se pudo llevar a cabo, ya que el consumidor reclamante - que no es parte en el proceso- no ha llevado el vehículo a la diligencia de reconocimiento, que el perito ha fijado en dos oportunidades, la que por ese motivo y dado que ello significa la paralización del proceso en esta etapa, el sentenciador la ha dejado sin efecto.

**15°)** Que, la garantía, sea legal, del fabricante o extendida es la protección jurídica que tiene el consumidor frente a los vicios de las cosas. El artículo 20 establece el derecho de opción, cuando: letra c) Cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

Luego, en su letra e) establece: "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."

Es decir, 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 el caso de autos, de acuerdo a la constatación que se hacía en cada uno de los ingresos al Servicio Técnico, se puede apreciar que el kilometraje del automóvil aumentaba en una cantidad que hace presumir fundadamente el uso normal del automóvil, llegándose a la fecha del último ingreso al servicio técnico ( fojas 44) con un kilometraje de 19.004 kilómetros, ratificándose entonces ese uso normal, que excluye la posibilidad de un cambio del producto.

**16°)** Que, en consecuencia, habiéndose determinado de acuerdo a la prueba acompañada por la denunciada, que las fallas que la denuncia estima recurrentes, fueron solucionadas, sin que la denunciante haya acreditado que se han mantenido en el tiempo, se debe concluir que el derecho de garantía, en cuanto a la reparación, se ha cumplido, pues no fueron detectadas las fallas denunciadas con posterioridad al último ingreso que corresponde a la fecha de reclamo del consumidor ante el Sernac, por lo que no es posible sancionar a la querellada, ya que ha dado cumplimiento a su obligación de garantía, puesto que las fallas denunciadas, han sido solucionadas, ya que no se ha probado lo contrario, manteniendo entonces el vehículo sus condiciones para ser usado como tal, lo que no hace procedente el derecho de opción en cuanto a la reposición del bien o la devolución del precio.

**Y vistos, además,** lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 20, 24 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, **SE DECLARA: 1°)** Que, se rechaza la excepción de prescripción; **2°)** Que se rechaza la excepción de falta de capacidad y de representación de la denunciante; **3°)** Que, se rechaza la denuncia interpuesta por don **Edgardo Lovera Riquelme**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGION DE LA ARAUCANIA**, en contra de **AUTOMOTORES GILDEMEISTER S. A.**, representado por don José Manuel Undurraga Palau, proveedor al que se le absuelve; **2°)** Que, cada parte pagará sus costas.

Tómese nota en el Rol N°46.285-M Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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