

Temuco, veinticuatro de marzo 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 AUTOMOTRIZ CORDILLERA S. A. representada por su Gerente de Local, don Álvaro Vera Jaramillo, ignora profesión, ambos domiciliados en Dinamarca N°501de Temuco.

Funda su denuncia en que por medio de reclamo administrativo, interpuesto por el consumidor don Javier Hidalgo Belmar, a ese servicio público con fecha 29 de septiembre de 2014, que da cuenta que el 20 de agosto de 2014 el citado consumidor adquirió una camioneta marca Mitsubishi, modelo Katana CRT 4x4, año 2015, color plata, por un valor de \$14.692.200.- pagados en su totalidad. La fecha de entrega se acordó para el 1° de septiembre de 2014, sin embargo, el día en cuestión, la denunciada se comunica con el consumidor para comunicarle que no tenían unidades disponibles, por lo que ofrecían otro producto en su reemplazo. Frente a esto, el consumidor no conforme con esto se contacta en diversas ocasiones con la denunciada, solicitando una solución. Cuando finalmente logró entrevistarse con el jefe de ventas -Jaime Anabalón- quien le ofrece entregar el vehículo comprado al mes siguiente de la fecha indicada y con un incremento de un valor de \$1.500.000.- aproximadamente.

En la respuesta al reclamo administrativo la denunciada responde: "Junto con saludar les informo que Cliente ya fue contactado y está al tanto de que está la devolución de su dinero aquí en Temuco pero se niega a retirar por instrucciones de su abogado.

El mencionó que vería la forma de que se respete lo pactado cuando reservo la camioneta en agosto y quedo a la espera de la respuesta que demos nosotros como empresa. Lamentablemente no contamos con el modelo de camioneta que el cliente necesita hoy KATANA CRT BLANCA O PLATA"

Señala, la denunciante, que frente a esta respuesta no queda más que concluir que la denunciada no ha dado cumplimiento a lo contratado, ni está en dispersión (disposición ¿) alguna de hacerlo, lo que constituye una grave infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, por lo que termina solicitando la aplicación del máximo de las multas que señala la ley.

**CONSIDERANDO**

1°) Que, don Edgardo Lovera Riquelme, Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía, en uso de las atribuciones conferidas a ese organismo por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpuso denuncia en contra de Automotriz Cordillera S. A. representada por don Álvaro Vera Jaramillo, la que funda en que el día 29 de septiembre de 2014, don Javier Hidalgo Belmar, reclamante ante el Servicio, denuncia que el día 20 de agosto de 2014, el consumidor reclamante adquirió una camioneta marca Mitsubishi, modelo

Katana CRT 4x4, año 2015, color plata por un valor de \$14.692.200.-, valor que fue pagado íntegramente, sin que se haya dado cumplimiento a la entrega, por no contar con unidades disponibles del modelo, ofreciendo otro en su reemplazo, para finalmente aceptar la entrega para el mes siguiente, pero con un incremento en el valor, de \$1.500.000.- aproximadamente. Estima, la denunciante que el establecimiento es responsable de no haber entregado el vehículo, en la forma y fecha acordada, como era su obligación, por lo que conforme a lo que disponen los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, es infractor a dichas normas.

2º) Que, la parte denunciada no concurrió a la audiencia de contestación y prueba fijada por el Tribunal si se ha apersonado al juicio.

3º) Que, la denunciante para acreditar los hechos que constituyen la denuncia, acompañó la documental que rola en autos, consistentes principalmente en: Copia de la denuncia o reclamo hecho ante el Servicio, que rola a fojas 11; copia de carta del reclamante dirigida al Servicio Nacional del Consumidor, de fojas 12; Copia de Recibo de dineros, emitido por Automotriz Cordillera S. A. que rola a fojas 13; copia de correo de un funcionario de Salazar e Israel dirigido al reclamante, que rola a fojas 14; copia de cotización emitida por Mitsubishi, sobre vehículo Catana CRT 4x4, que rola a fojas 15 y copia de carta respuesta al reclamo, de parte del proveedor denunciado, suscrito por su Encargada de Atención al Cliente, doña Carmen Gloria Parra B.

4º) Que, de los antecedentes reseñados se puede dar por establecido que el consumidor don Javier Hidalgo Belmar celebró una contratación con la denunciada, por el cual pagó la suma de \$14.692.200.-, recibidos por la empresa el 20 de agosto de 2014, reconociendo la empresa, en su carta de fojas 29, que se trataba de la compra de una camioneta Katana CRT Blanca o plata. De este mismo documento consta que la empresa denunciada no pudo dar cumplimiento a la entrega del vehículo por no contar con el modelo ofrecido.

5º) Que, si bien no se ha acreditado que la empresa habría estado dispuesta a hacer entrega, en una fecha distinta a la acordada, de la camioneta ofrecida, pero por un precio mayor, sí se encuentra acreditado que la denunciada no dio cumplimiento de modo alguno con la entrega a que se había comprometido mediante la aceptación del pago. En autos, la parte denunciada, quien debería acreditarlo, no ha rendido prueba tendiente a acreditar que la entrega se sujetaba a un modo o condición, por lo que debe entenderse que ella era pura y simple.

6º) Que, el artículo 12 de la Ley 19.496, establece que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.". Luego, habiéndose ofrecido por la denunciada la venta de un vehículo determinado, acordado el precio y recibido el mismo, no se ha cumplido lo ofrecido o convenido al no hacer entrega de la camioneta en la fecha acordada, ni en uno posterior, aduciendo razones que no pueden afectar al consumidor, de modo tal que se le sancionará como autora de infracción a esta disposición legal, en la forma que se dirá en lo resolutive de la sentencia, teniendo en consideración para la aplicación de la multa, el nivel de profesionalidad con el que debe actuar una empresa

de nivel nacional, que representa a varias marcas, que cuenta con los elementos técnicos y computacionales que les permite conocer sus stocks, profesionalidad que le obliga a respetar sus ofertas -rebajas o bonos- y, desde luego, debe atenderse también a su situación económica, debiendo tenerse presente que ha ignorado este reclamo judicial, al punto de que ni siquiera ha comparecido.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, 358 del Código de Procedimiento Civil y 2314 y siguientes del Código Civil **SE DECLARA:** Que, se acoge, la denuncia interpuesta por **Edgardo Lovera Riquelme, Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía,** y en contra de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.,** representado por don Álvaro Vera Jaramillo, a la que se le condena como autora de infracción al artículo 12 de la ley 19.496, al pago de una multa de cincuenta unidades tributarias mensuales.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol Nº46.256-K.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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

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

Temuco, 06 de Julio del 2015.-



**MARIA INES EYSSAUTIER SAHR**  
**SECRETARIA ABOGADO**

**REGISTRO DE SENTENCIAS**  
07 JUL. 2015  
**REGION DE LA ARAUCANIA**