

Rol 57.090/AA

Cerrillos, dos de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

PRIMERO: Que en lo principal del escrito de fojas 6, don **CARLOS ANDRÉS NÚÑEZ NÚÑEZ**, factor de comercio, domiciliado en calle 18 de Septiembre N° 0120, casa C, comuna de El Bosque, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **AUTOMOTRIZ PORTILLO S.A.**, representada por don Javier Bellalta Zepeda, ambos con domicilio en avenida Vitacura N° 5555, comuna de Vitacura, y también en contra de **PEUGEOT CHILE S.A.**, empresa representada por don Federico Rocca, argentino, ambos con domicilio en avenida Américo Vespucio Norte N° 785, comuna de Huechuraba, por infringir el artículo 3° letras d) y e), y las normas del párrafo 5° sobre "Responsabilidad por incumplimiento", específicamente el artículo 20 letras c) y e), de la Ley N° 19.496.

Asimismo, presentó demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de ambas sociedades, para que sean condenadas solidariamente a pagarle la suma de \$23.120.000 por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, más intereses, reajustes y costas en lo que se refiere al daño directo; más costas en lo concerniente a los otros dos rubros.

Fundó su presentación en que, con fecha 14 de agosto de 2015 compró en la Automotriz **Portillo S.A.**, Mall Plaza Oeste, en Américo Vespucio N° 1501, local N° 103, de esta comuna, un vehículo station wagon, marca Peugeot, modelo 2008 Allure 1.6 EHDI top de línea, año 2015, N° de factura electrónica 121340, con una garantía extendida de 3 años. El precio de compra fue de **\$13.490.000**, lo que se financió con un pago al contado de \$3.000.000 pesos y el resto mediante un crédito de la empresa Forum Servicios Financieros por 48 cuotas mensuales de \$314.970 pesos cada una.

Sostuvo que desde el primer día que condujo su automóvil comenzó a sentir pequeños ruidos, siempre pensando que se trataba de algo normal, sin embargo, a los tres días notó que el ruido venía de la parte delantera, tornándose más intenso con el pasar de las horas, por

99-

2016

la verificación
que dirij
16
de 20

lo que decidió llamar a la vendedora señora Lidia Guerra, quien le señaló que no podía hacer nada por tratarse de un día sábado. Indicó que decidió durante ese fin de semana no utilizar el móvil, acudiendo el día lunes siguiente a solicitar el cambio del mismo. La empresa le habría señalado que no podían cambiarlo, ya que primero debía ser revisado, por lo que ese mismo día lo llevó al taller mecánico calificado de Peugeot señalado por la automotora, en calle Alberto Llona N° 1433, comuna de Maipú. Que los técnicos calificados del taller tras probar el automóvil y sentir el fuerte ruido, le indicaron que el móvil no tenía problemas, por lo que podía seguir en circulación, dándole fecha de ingreso al taller para una evaluación el día 31 de agosto de 2015.

Que en esa fecha llevó el vehículo para la evaluación, obteniendo como resultado con fecha 2 de septiembre, que debían cambiarse los amortiguadores. Indicó que desde esa fecha y debido a la falla anteriormente descrita, solicitó el cambio del vehículo, a lo que la empresa se ha negado, agregando que lo más grave de la situación es que el taller mecánico no solicitó su consentimiento para efectuar las reparaciones, pues las hicieron y luego le indicaron que el vehículo estaba listo para su retiro y que no era nada grave. En razón de lo anterior, volvió a exigir el cambio del vehículo a la vendedora de la automotora Portillo Maipú, la señora Lidia Guerra, quien le señaló que debía hablar con la jefa del local, la señora María Fernanda Varas, quien en ese momento no se encontraba disponible, por lo que decidió enviarle un correo electrónico, pidiendo el cambio y exponiéndole su problema.

Finalmente, la jefa del local le respondió que no podía hacerse un cambio sin la autorización de Peugeot Chile. Que, con fecha 9 de septiembre de 2015 llamó a Peugeot Chile y le dieron un link para efectuar su reclamo, el cual fue ingresado con el N° 8747, cuya respuesta no fue satisfactoria, negándosele una vez más el cambio del vehículo. Tras no llegar a una solución con los proveedores, el día 11 de septiembre de 2015 decidió ir a buscar su automóvil, ya que debía seguir trabajando.

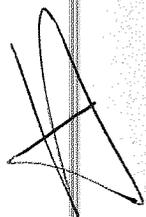
Agregó que con el pasar de los días, el station presentó otra falla, ahora en los frenos ABS, por lo que llamó en forma urgente a Peugeot para ingresarlo al taller, dándole fecha de ingreso al taller para el día 16

de octubre de 2015, gestionando desde ese día con la señora María Fernanda Varas el cambio de su automóvil. Respecto a esta última reparación, también habría sido realizada sin su autorización y sin considerar el cambio reiteradamente solicitado. Que a la fecha de la presentación de la demanda, el móvil aún se encuentra en el taller mecánico, pues no lo ha retirado ya que la Automotora le indicó que al momento de retirarlo debía aceptar el arreglo y por lo tanto, aceptando un producto con el que no se encuentra conforme. Que a fojas 18 y 19 consta haberse notificado la demanda a ambas empresas.

SEGUNDO: Que a fojas 71 y 72 rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de las partes y en rebeldía únicamente del denunciante y demandante.

Que en dicha oportunidad procesal la empresa **Automotriz Portillo S.A.**, representada por el abogado don **Javier Correa Ramos**, con domicilio en avenida **El Bosque Norte N° 0177, oficina 803**, comuna de Las Condes, contestó a fojas 34 a 44 la denuncia y demanda civil controvirtiendo el relato de los hechos realizado por el actor, señalando que con fecha 11 de agosto de 2015, el denunciante y demandante compró un vehículo nuevo marca Peugeot, modelo 2008 Allure 1.6 E-HDI, diesel, patente HKBZ-40, el que contaba con una garantía de tres años desde su venta, otorgada por el importador Peugeot Chile S.A., para hacerse valer a lo largo de la red de concesionarios y Servicio Técnico Peugeot autorizados, lo que habría sido informado oportunamente al cliente al momento de la adquisición del automóvil. Que con fecha 31 de agosto de 2015 el vehículo ingresó por **primera vez** al servicio técnico para efectos de hacerle la revisión de los 1.000 kilómetros y puntualmente, para la revisión de un ruido que presentaba en su parte delantera, según constaría en la orden de trabajo N° 2008.

Que luego de dicha revisión, se habría determinado que el ruido existente tenía su origen en el amortiguador delantero derecho, que presentaba ciertas deficiencias de funcionamiento, las que no impedían el correcto nivel de desempeño y uso del automóvil dentro de parámetros normales, por lo que en uso de la garantía, se procedió al cambio de ambos amortiguadores delanteros y de las respectivas azoletas, sin costo alguno para el cliente. Que dicha orden de trabajo,



sostuvo, fue debidamente autorizada por el denunciante, quien incluso la firmó, de manera que no es efectivo lo sostenido en la denuncia respecto a que él nunca autorizó los trabajos que se le hicieron al móvil. Que asimismo, con fecha 16 de octubre de 2015, el station del actor habría ingresado por **segunda vez** al servicio técnico, tras habersele prendido en su tablero el testigo ABS. Indicó que al igual que en el caso anterior, se trató de una falla menor, debido a un desperfecto en un componente eléctrico del vehículo, el que tampoco afectaba su uso, el correcto funcionamiento del sistema ABS ni la seguridad de los pasajeros, siendo igualmente **solucionado con cargo a la garantía**. Que asimismo, a fojas 57 a 70 contestó la denuncia y demanda civil la empresa **Peugeot Chile S.A.**, representada por su abogado **José Manuel Valencia Cerasa**, domiciliado en calle **Málaga N° 339**, comuna de Las Condes, reiterando los argumentos antes expuestos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

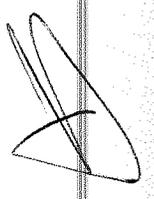
A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que teniendo en consideración las declaraciones entregadas en estos autos por las partes, especialmente los descargos vertidos por ambas empresas en sus respectivos escritos de contestación, debe señalarse que no existe controversia sobre la existencia de fallas que presentó el vehículo nuevo del actor que adquirió el 14 de agosto de 2015. Corrobora asimismo lo anterior, la factura electrónica N° 121340 que rola a fojas 24 y las órdenes de trabajo N°s 2008 y 2301 que rolan de fojas 25 a 29.

Que por lo tanto, en razón de lo pretendido por el denunciante, quien desea hacer efectivo el derecho contemplado en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, esto es, que se le devuelva la cantidad pagada por el vehículo nuevo que compró, deberá analizarse si se configuran los presupuestos que harían procedente ese derecho. Asimismo, corresponderá determinar la existencia o no de una infracción a lo dispuesto en el artículo 23 del mencionado texto legal.

CUARTO: Que debe reiterarse que el denunciante persigue en estos autos la **devolución de la cantidad pagada**, haciendo alusión a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496. Que dos de las hipótesis de esta norma están contempladas en las letras c) y e), de acuerdo con las cuales, "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: c) Cuando 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; 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".



QUINTO: Que la parte denunciante y demandante no asistió al comparendo de conciliación, contestación y prueba, por lo que en atención a su rebeldía, se establece como hecho de la causa que no acompañó medios de prueba a estos autos.

SEXTO: Que la parte denunciada y demandada **Automotriz Portillo** acompañó bajo apercibimiento legal en el segundo otrosí de fojas 34, **(1)** copia de la factura electrónica de compra N° **121340** de 14 de agosto de 2015, la que rola a fojas 1; **(2)** orden de trabajo N° 2008, de 31 de agosto de 2015, y su correspondiente liquidación; **(3)** orden de trabajo N° 2301, de 16 de octubre de 2015, y su correspondiente liquidación; **(4)** programa y beneficios de la marca Peugeot; y, **(5)** garantía que ampara a los vehículos del tipo y modelo que adquirió el actor

SÉPTIMO: Que la parte denunciada y demandada **PEUGEOT CHILE** acompañó en el segundo otrosí de fojas 57 las mismas facturas y órdenes de trabajo agregadas por Automotriz Portillo S.A.

OCTAVO: Que analizados los antecedentes que obran en estos autos es posible establecer que el denunciante adquirió el 14 de agosto de 2015 el station wagon, marca Peugeot, modelo 2008 Allure 1.6 EHDI tope de línea, año 2015, N° de factura electrónica 121340, el cual fue vendido con una garantía extendida de 3 años. El precio de compra del vehículo fue de \$13.490.000, de acuerdo con la factura electrónica que

rola a fojas 1. Que asimismo se debe tener por acreditado que dicho vehículo fue ingresado al servicio técnico en dos ocasiones, de acuerdo con las órdenes de trabajo que rolan N°s 2008 y 2301, que aluden respectivamente a ingresos efectuados los días 31 de agosto y 16 de octubre de 2015.

NOVENO: Que en cuanto a las fallas presentadas por el vehículo, no existe claridad respecto a la magnitud de las mismas, esto es, que se trate de un defecto que hiciera inapto el bien para el uso al que estaba destinado, pues don Carlos Andrés Núñez sólo señaló en su denuncia que presentaba un fuerte ruido en la parte delantera, que resultó ser un desperfecto en sus amortiguadores, y luego, tras ser reparado, habría presentado una avería en los frenos ABS. Sin perjuicio de lo anterior, se encuentra acreditado que la falla sufrida por el automóvil del actor no impidió que sirviera para el uso al cual estaba destinado, pues este último señaló en su denuncia que tras la primera reparación, decidió retirarlo del taller ya que lo necesitaba para trabajar.

Lo importante aquí entonces, radica en determinar si el desperfecto tenía la entidad a que se refiere el artículo 20 letra e) de la Ley N° 19.496. Que lo anterior debe ser relacionado con el principio de la carga de la prueba contemplado en el artículo 1698 del Código Civil, de acuerdo con el cual incumbe probar las obligaciones a quien las alega. Que de ello se desprende, que si el denunciante pretendía la devolución de la cantidad pagada, debía acreditar que la falla presentada hacía inapto el automóvil para su uso, presupuesto esencial contemplado en las hipótesis a que se refiere el artículo 20 letras c) y e). Sin embargo, al no haber asistido el actor al comparendo de conciliación, contestación y prueba, no rindió prueba destinada a acreditar dicho presupuesto. Por ello, se rechazará la solicitud de devolución de la cantidad pagada, tras no haberse acreditado que el desperfecto del vehículo nuevo generó que no pudiese ser usado para la función natural a la que el automóvil estaba destinado.

Que en consecuencia, en cuanto a la existencia de una infracción que sirva de base para el pronunciamiento sobre el derecho a solicitar la devolución del dinero pagado, se debe señalar que el denunciante no logró probar la concurrencia de alguna de las hipótesis que contempla el artículo 20 de la ley 19.496, que son en definitiva las circunstancias que

el legislador contempló para la procedencia de ese derecho. No se acreditó que los desperfectos presentados en el vehículo del actor impidieran o afectaran el funcionamiento normal del mismo, o que hubieren sido causados por un problema de fábrica, o lo hubieren hecho inapto para su funcionamiento. Por lo tanto, este sentenciador estima que no se configura infracción alguna a las hipótesis del artículo 20 de la Ley del Consumidor.

DÉCIMO: Que sin perjuicio de ello, debe analizarse si las fallas presentadas en el automóvil nuevo del denunciante configuraron una infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, de acuerdo con el cual *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"*. Que efectivamente vender un automóvil nuevo que presente fallas dentro de su primer mes de uso, es un comportamiento negligente que debe ser sancionado, pues de acuerdo con el principio de profesionalidad el proveedor tiene el deber de cuidado derivado del conocimiento y de la habitualidad del giro comercial que desarrolla. Que por lo anterior, el proveedor al momento de vender un automóvil nuevo tiene la obligación de cerciorarse que este se encuentre en las condiciones prometidas, esto es, nuevo y sin desperfectos ni fallas que pudieran afectar su funcionamiento o la calidad del bien que se está comercializando. Que en razón de lo expuesto, este sentenciador considera que el proveedor **AUTOMOTRIZ PORTILLO** infringió el artículo 23 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, debiendo acogerse la denuncia infraccional y dictarse sentencia condenatoria.

B) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

DÉCIMO PRIMERO: Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, se rechazará la demanda civil, en lo referido a la devolución de la cantidad pagada por el vehículo adquirido por el denunciante, en razón de lo ya expuesto, en especial lo concluido en el considerando quinto, vale decir, por no haberse probado esa circunstancia durante la sustanciación del proceso.

DÉCIMO SEGUNDO: Sin perjuicio de ello y habiéndose configurado infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, corresponde determinar si los rubros demandados y las cantidades solicitadas por concepto de indemnización de perjuicios son procedentes.

DÉCIMO TERCERO: Que en relación al considerando anterior, este sentenciador estima necesario señalar, que el actor no rindió medios de prueba tendientes a acreditar los rubros demandados por concepto de indemnización de perjuicios, al no haber comparecido a la audiencia de conciliación, contestación y prueba. Esto trae como consecuencia que, recayendo en él la carga de la prueba respecto de las indemnizaciones solicitadas, el tribunal se ve impedido de entrar a conocer los rubros demandados, pues cada uno de ellos no posee prueba alguna en el cual fundarse para determinar su procedencia. Así fue determinado mediante resolución de fojas 95, en la que se resolvió respecto de la prueba extemporánea presentada por el denunciante y demandante, con posterioridad a la audiencia de estilo. En razón de ello, se rechazará la demanda civil respecto de las sumas que habría desembolsado el actor por concepto de movilización, de lo que habría dejado de percibir al no poder utilizar su vehículo y por la adquisición de un vehículo nuevo para hacer frente a la situación en la que se encontraba el automóvil nuevo que presentó desperfectos. Lo mismo acontece con el daño moral pretendido.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en las leyes 18.287, 15.231, 19.496 y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

A) *Que se acoge la denuncia de fojas 6 y siguientes, y en consecuencia se condena a la empresa **AUTOMOTRIZ PORTILLO S.A.** representada por don Javier Bellalta Zepeda, a pagar una multa equivalente en pesos ascendente a la suma de **10 UTM** (diez unidades tributarias mensuales), por infringir el artículo 23° de la Ley N°19.496. Que se absuelve a la empresa **PEUGEOT CHILE S.A.** por no existir antecedentes que permitan acreditar una infracción a la norma antes aludida, respecto de esa empresa.*

Si no se pagare la multa por la infractora dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, se despachará orden de reclusión a su

representante por 13 noches, por vía de sustitución y apremio, de acuerdo con el artículo 23 de la ley 18.287.

B) Que se rechaza la demanda civil intentada en contra de Automotriz Portillo S.A. y Peugeot Chile S.A., por no haberse rendido pruebas que acrediten las indemnizaciones solicitadas.

C) Que no ha lugar a la solicitud para condenar en costas al actor, por estimarse que tuvo motivo plausible para litigar.

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

REMITASE COPIA DE ESTA SENTENCIA AL SERNAC, UNA VEZ EJECUTORIADA, CONFORME AL ART. 58 BIS DE LA LÑEY 19.496.

Rol 57.090-AA

DECTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ.



AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI.

