

Santiago, treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete.

A fojas 303 y 304 : téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia de primera instancia, con excepción del fundamento Décimo Cuarto, que se elimina.

Y se tiene en su lugar, y además, presente:

Primero: Que en cuanto al daño moral demandado no existe en autos prueba alguna que, aun valorada de acuerdo a las reglas de la sana crítica conforme lo autoriza el artículo 14 de la Ley N° 18.287, permita tener por acreditada la existencia de este tipo de menoscabo.

En efecto, la sola consideración de las contrariedades o disgustos que la situación producida pudo haber ocasionado a la actora no puede constituir un antecedente con aptitud bastante como para permitir estimar demostrado que efectivamente ésta sufrió un menoscabo, un daño, un deterioro, esto es, algo más que la simple molestia que puede provocar una situación desagradable, por mayor que sea ese desagrado. En tal escenario, la acción indemnizatoria de los perjuicios extrapatrimoniales debe ser desestimada.

Segundo: Que en razón de lo concluido en el motivo anterior resulta que la demandada no ha sido totalmente vencida, de manera tal que conforme lo ordena el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil no puede ser condenada al pago de las costas de la causa.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia de siete de diciembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 237 y siguientes, en la parte que condena a la demandada al pago de \$1.000.000 por concepto de daño moral, y se declara en su lugar que la demanda deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 61, queda rechazada en lo que al daño moral se refiere.





PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DE CHILE

Se **revoca** el mismo fallo en la parte que condena a la misma demandada al pago de las costas de la causa, eximiéndosela en consecuencia de la carga de satisfacerlas, y se lo **confirma** en lo demás.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local N° 223-2017.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Dobra Lusic Nadal, conformada por la Ministra señora María Soledad Melo Labra y la Abogada Integrante señora Carolina Coppo Diez.

DOBRA FRANCISCA LUSIC NADAL
MINISTRO
Fecha: 31/05/2017 12:37:31

MARIA SOLEDAD MELO LABRA
MINISTRO
Fecha: 31/05/2017 12:16:18

CAROLINA ANDREA COPPO DIEZ
ABOGADO
Fecha: 31/05/2017 12:21:11

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 31/05/2017 13:21:53



PUDAHUEL, a siete de diciembre de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

1º. – Que a fojas uno y siguientes rolan denuncia infraccional interpuesta por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, a través del Director Regional Metropolitano JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, domiciliado en Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A., Rut 79.649.140-K, representada legalmente por don CRISTIAN LEIGHTON FUENTES, ignora profesión u oficio, con domicilio en Avenida Américo Vespucio N° 570, comuna de Pudahuel.

Funda su denuncia por los hechos de los que tomó conocimiento, mediante reclamo presentado por la consumidora doña MARIA BUSTOS SOTO, quien con fecha 20 de octubre de 2014, compró un vehículo año 2015, marca Mahindra, el que luego de ser entregado a la consumidora presentó una serie de fallas en el sistema de arranque del motor, las cuales acaecieron entre el año de compra y el 2015, siendo agravantes y determinantes en el hecho denunciado, solicitando se acoja y se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496. dando origen en este Tribunal a la causa **ROL 2680-9-2016**.

Que a fojas 61 y siguientes, rola demanda civil, interpuesta por doña MARIA PATRICIA BUSTOS SOTO, comerciante, domiciliada en avenida Las Parcelas N° 8345, Peñalolén, que dan cuenta a este Tribunal de una supuesta infracción a la Ley 19.496, cuyos términos se analizarán en la parte considerativa de este fallo, deducidas en contra de AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A, sociedad del giro de su denominación, Rut N° 79.649.140-K, representada por don CRISTIAN BENJAMIN LEIGHTON FUENTES, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Américo Vespucio N° 570, de esta comuna, a fin de que sea condenada al pago de una indemnización total de \$47.636.418, desglosados en \$45.236.418, por concepto de daño emergente, \$900.000 mensuales, por concepto de lucro cesante durante dos años, y \$ \$1.500.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.



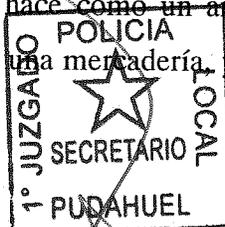
2º. - Que a fojas 85 y 185 y siguientes, rolan actas de comparendo y continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, en los que la demandada formuló sus descargos a la denuncia y contestó la demanda deducida en su contra en los términos que se explicitarán en los considerandos de esta sentencia.-.

Avenimiento, no se produce.-

3º Que a fojas 185, la parte denunciante y demandante, acompañó con citación, los siguientes documentos: 1) Contrato de arriendo de estacionamientos; 2) Copia de factura de compra del vehículo; 3) Copia de documento de avenimiento; 4) Copia de comprobantes de remolque "Auxilia", 5) Diversas Ordenes de trabajo; 6) Copias de boletas; 7) Informe de Crédito; 8) Informe de cuotas de seguro; 9) Informes de IVA. Todos estos documentos, fueron agregados de fojas 26 a 57 y de fojas 151 a 161 y no fueron objetados ni observados por la contraria.-

4º Que a fojas 185, la parte denunciada y demandada, acompañó con citación, los siguientes documentos: 1) Factura de ventas emitida por AUTOMOTORES GILDEMAISTER, de fecha 20 de octubre de 2014; 2) Copia simple de email suscrito por CRISTIAN ORELLANA de Automotores GILDEMAISTER, remitido a doña ALEJANDRA PIFFUAT, asunto acuerdo AG P BUSTOS, 3) Copia simple de "email" dirigido a doña MARIA BUSTOS, de fecha 11 de agosto de 2015 suscrito por Servicio al Cliente de AUTOMOTORA GILDEMISTER; 4) Email recibido de don RODRIGO UGARTE de MEGA, dirigido a doña CRISTIAN ORELLANA de AUTOMOTORES GILDEMAISTER; 5) Cuatro consultas de órdenes de trabajo de fechas 3 de noviembre de 2014, 6 de noviembre de 2014, 5 de diciembre de 2014 y 12 de enero de 2015; 6) Manual de vehículos Mahindra que cumplen con normas EURO V; 7) Acta de conformidad de fecha 16 de abril de 2015, suscrita por la señora BUSTOS; 8) Acta de conformidad de fecha 22 de septiembre de 2015; 9) Boletín Técnico XUV500. Todos estos documentos, fueron agregados de fojas 162 a 184 y no fueron objetados ni observados por la contraria.-

5º Que a fojas 186, rola declaración del testigo don LUIS GALVEZ BRIONES, 54 años, comerciante, domiciliado en Bolívar N° 6402, Peñalolén, cédula de identidad N° 9.587.724-9, quien debidamente juramentado y sin tachas expuso: "Que comparece porque hizo un negocio con la señora BUSTOS, ~~hace como un año y medio,~~ y no pudieron llevarlo a cabo, porque él le había comprado una mercadería, y ella al no tener vehículo no



se la pudo entregar, a raíz de lo cual debió comprar en otro lado. La mercadería eran artículos de cumpleaños, los que vende en su negocio. En ese momento era grande el negocio que estaban haciendo, eran helados, dulces y otras cosas a un precio muy conveniente para él y no se lo pudo llevar, sintiéndose perjudicado. Ella le dijo que no tenía vehículo y lo lamentaba. Agrega que el vehículo de la señora BUSTOS era una Mahindra, y vio ese vehículo una vez y el negocio que no prosperó era alrededor de \$800.000.

6° Que a fojas 187, rola declaración del testigo don JORGE ELGUETA GONZALEZ, 49 años, soldador y constructor, domiciliado en Quebrada de Suca N° 1255, Peñalolén, cédula de identidad N° 10.888.900-4, quien debidamente juramentado y sin tachas expuso: “Que comparece al Tribunal, porque iba a trabajar con la señora María Bustos, de chofer y resulta que el vehículo que ella compró, salió con problemas y no pudieron concretar el trabajo. El vehículo era un jeep, marca Mahindra. Esto fue hace varios meses atrás, no recuerda fecha exacta. Ella sólo le dijo que ese era el motivo porque no le iba a contratar y que si solucionaba el problema le iba a llamar y nunca lo llamó. Respecto de las fallas del vehículo señala que el vehículo no se podía usar porque en cualquier momento quedaba botado, no sabe qué falla tenía y se recuerda que una vez fue a preguntar qué pasaba con el trabajo y el vehículo estaba en el Servicio Técnico, pero no sabe dónde, cree que era GILDEMAISTER. Después de haber ido una vez, fue otra vez a preguntar por el trabajo y de nuevo estaba en el Servicio Técnico.”.

6° Que a fojas 208 y siguientes, rola Informe Pericial Técnico Mecánico, del vehículo placa patente GXSC-53, marca Mahindra, que como conclusión señala: “La denuncia realizada por la demandante es efectiva, y la falla se origina en el interior del componente y es falla de fábrica. El móvil funciona en forma deficiente, lo que fue comprobado por el perito designado, el que tuvo en rodamiento el vehículo por espacio de cinco días, comprobándolas, y que no han podido ser subsanadas por el taller oficial, informando el jefe de taller que no han logrado establecer el problema y que se solicitó la presencia de los ingenieros de la marca, sin que se pudiera establecer”

7° Que a fojas 221, se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO



A).- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que la denuncia de fojas uno y siguientes, interpuesta por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ante una supuesta infracción a la Ley 19.496, deducida en contra de AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A, solicita que se sancione a la denunciada como responsable de infracción a las normas de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundándola en los hechos y disposiciones legales que a continuación se comentarán.

SEGUNDO: Que la denuncia se basa en el hecho que con fecha 20 de octubre de 2014, doña MARIA BUSTOS SOTO, compró a la denunciada un vehículo año 2015, station wagon, marca Mahindra, el que luego de ser entregado a la consumidora, presentó una serie de fallas en el sistema de arranque del motor, las cuales acaecieron entre el año de compra y el 2015.

Agrega que el día 31 de julio de 2015, el motor del vehículo habiendo sido ingresado al Servicio Técnico de la denunciada, luego de presentar constantes fallas, no vuelve a encender, volviéndose inapto para su uso y provocando el desconcierto de la consumidora, toda vez que junto con la situación descrita, se prende la luz “check engine”, alarma que forma parte del sistema de diagnóstico a bordo y que denota problemas en el tren motriz, pudiendo afectar el sistema de emisión del vehículo.

TERCERO: Que en lo principal de fojas 73 y siguientes, la denunciada y demandada negó los hechos que se le imputan, solicitando el rechazo de la denuncia en razón de los siguientes argumentos sintetizados: 1) Que los supuestos problemas de arranque y encendido de la luz Check Engine, a lo menos dos entradas a taller, se debieron a problemas de uso del vehículo por parte de la señora Bustos, corrigiéndose la anomalía en un proceso de regeneración, el cual está indicado en el propio manual del usuario. 2) Desde febrero a marzo de 2015, para darle seguridad a la señora Bustos, su vehículo había sido correctamente reparado, se buscó un posible acuerdo, en cuanto a que su parte se obligaba a cambiarle el vehículo, sin embargo ese nunca se firmó; 3) Por otro lado la propia señora BUSTOS firmó un Acta de Conformidad, señalando que recibió a su entera satisfacción su vehículo. 4) Por otra parte, en la entrada al servicio técnico del 31 de julio



de 2015, se pudo constatar que el vehículo no tenía problemas de partida ni en su sistema de arranque. Finaliza solicitando que la denuncia sea rechazada, con costas.-

QUINTO: Que sin embargo, los restantes antecedentes, específicamente las ordenes de trabajo y especialmente el Informe Técnico Pericial de fojas 208 y siguientes, no objetado ni observado, armonizan con la versión de la denunciante y de la demandante, especialmente al especificar que el vehículo motivo del litigio presentó fallas en el arranque, falla que es del interior del componente y **de fábrica**, lo que implica una conducción imposible e insegura, con los riesgos consiguientes para el conductor y terceras personas, desperfectos de fabricación que deben entonces ser considerados como efectivos.

SEXTO: Que a fojas 208 y siguientes, figura Informe Pericial derivado de una inspección técnica del vehículo, al que se le realizó un completo chequeo y diagnóstico de scanner, estableciendo que: “la denuncia realizada por la demandante, es efectiva, y la falla se origina en el interior del componente y **es falla de fábrica**. El móvil funciona en forma deficiente, lo que fue comprobado por el perito designado, el que tuvo en rodamiento el vehículo **por espacio de cinco días**, comprobándolas, y que no han podido ser subsanadas por el taller oficial, informando el jefe de taller que no han logrado establecer el problema y que se solicitó la presencia de los ingenieros de la marca, sin que se pudieran establecer”.

SEPTIMO: Que a mayor abundamiento la demandada **vendió un vehículo nuevo sin uso**, pero que sin embargo, aquél presenta desperfectos que se acreditaron con el informe pericial que se acompañó en autos a fojas 208 y siguientes, los cuales no fueron reparados, situación que en ningún caso tiene que ser asumida o soportada por el compradora o consumidora, quien hizo un esfuerzo económico para adquirir un vehículo nuevo, con el propósito justamente de evitar deficiencias que podrían ser propias de un vehículo de segunda mano, perjudicando con ello la calidad del servicio de abastecimiento prestado, y que en ningún caso pueden atribuírsele a aquélla.-

OCTAVO: Que en atención a lo ya señalado, se puede establecer que el vehículo dentro del plazo especial de garantía extendida, según consta de fojas 16 y 61 y siguientes, ha presentado desperfecto permanente en el tiempo, cuya naturaleza es de aquéllas que contempla como infracción la ley 19.496, en sus artículos 20 letra e) y f), en relación al 23 inciso primero del mismo cuerpo legal, desechándose entonces el argumento absolutorio de la



defensa, sin perjuicio que además, el incumplimiento por parte de la demandada en dar solución al defecto que presentaba el producto, se ha mantenido por muchos meses, conducta negligente comprendida entre las situaciones que se suelen producir entre las partes en razón de perdurar el incumplimiento de la obligación de garantía que se impone al fabricante e importador, y de quienes intervengan en la cadena de comercialización.-

NOVENO: Que respecto a los hechos en que se funda esta denuncia, esto es, la imputación hecha por la denunciante y la demandante esta última en su calidad de consumidora, en contra de AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A., en el sentido de haber vulnerado ésta la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, es necesario hacer presente:

1º.- Que para la finalidad arriba consignada, se hace indispensable puntualizar en lo que toca al campo de acción de la Ley N°19.496, que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las indemnizaciones por perjuicios causados al consumidor y señalar el fundamento aplicable en esta materia.

2º.- Que el artículo 3, de la mencionada ley, establece que: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: ...e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea.”.

3º.- Por su parte, el artículo 23º de la Ley 19.496, señala: “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**”, lo que en la especie ha ocurrido pues la mala atención al cliente ha sido de toda evidencia.-

Así y con el mérito de los antecedentes analizados precedentemente, el suscrito procederá en la parte resolutive de este fallo, a acoger la denuncia presentada en lo principal de fojas uno y siguientes.

B) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

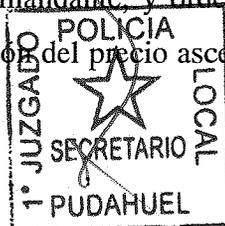


DECIMO: Que fojas 61 y siguientes, rola demanda civil, interpuesta por doña MARIA PATRICIA BUSTOS SOTO, ya individualizada, que da cuenta a este Tribunal de una infracción a la Ley 19.496, cuyos términos se analizarán en la parte considerativa de este fallo, deducidas en contra de AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A, a fin de que sea condenada al pago de una indemnización total de \$47.636.418, desglosados en \$45.236.418, por concepto de daño emergente, \$900.000 mensuales por el lapso de dos años, por concepto de lucro cesante y \$ \$1.500.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

UNDECIMO: Que contestando la demanda civil, la Sociedad demandada solicitó en el primer otrosí de fojas 73, su rechazo con costas, en razón de carecer de todo mérito, puesto que el vehículo de marras ha ingresado al servicio técnico para efectuarle “mantenciones y reparaciones con cargo a la garantía de fábrica”. Sostiene asimismo, que los supuestos daños no pueden ser considerados como perjuicios y por ende no puede solicitarse una indemnización por el pago de ellos, como tampoco lo pueden ser los arriendos de estacionamientos, honorarios por contrato de arriendo, seguro automotriz, permiso de circulación, seguro obligatorio, pago de abogado, por no constituir ellos a un menoscabo en su patrimonio. En consecuencia, afirma que de ser acogida la demanda sólo procedería por acreditarse que su representada ha incurrido en algún incumplimiento, pero en caso alguno por la suma demandada, solicitando en definitiva que la indemnización sea rechazada, con costas .

DECIMO SEGUNDO: Que en virtud a lo expuesto, el suscrito concluirá que el vehículo ha presentado defectos de fabricación de tal naturaleza, que lo hacían y hacen inapto para el uso al que iba a ser destinado y es inaceptable que la denunciada y demandada haya prestado un servicio de mantención y reparación prolongada en el tiempo claramente negligente y deficiente, pues en su calidad de Empresa del rubro, se espera que ella proporcione un buen y satisfactorio servicio desde el inicio hasta el final, legítima expectativa de la demandante, lo que en la especie no ocurrió.

DECIMO TERCERO: Que en consecuencia, este Sentenciador ha llegado a la conclusión que en la especie y acorde a lo señalado por el artículo 20 letra c) y f) de la ley 19.496, procede acoger la opción tomada por la demandante, y ordenar la nulidad de la compraventa celebrada entre las partes y la devolución del precio ascendente al valor total



neto de la factura de \$10.663.866 rolante a fojas 152 de autos y de acuerdo al artículo 70 del Decreto Ley 825, el demandante quedará facultado para solicitar ante el SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS la devolución del tributo pagado por la compra del STATION WAGON MAHINDRA, modelo XUV500 STD 2. 179CC MEC 2WD, ascendente a \$2.026.134, contenido en dicha factura N° 3113279, emitida por AUTOMOTORES GILDEMAISTER.

La devolución del precio, deberá efectuarse con más reajustes e intereses corrientes, calculados entre el día en que la sentencia se encuentre ejecutoriada y el de la devolución efectiva de la suma que en definitiva resulte, previa liquidación por este Tribunal, en la etapa pertinente.-

DECIMO CUARTO: Que en cuanto al **daño moral**, item considerado expresamente como demandable en cualquier asunto tratado por la Ley 19.496, según lo estipula su artículo 3° letra e) al referirse a los derechos del consumidor, indicando que éste tiene: “El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor...”.

Para determinar su procedencia y la efectividad del hecho reclamado, prolongado sin solución en el tiempo, circunstancia que indudablemente es necesaria, al constatar los diversos antecedentes de autos e indicios apreciados en conformidad a la sana crítica, es indudable que aquellos permiten concluir al suscrito que existe la presunción de existencia de dicho daño moral, preocupación, molestias vividas durante varios meses y sus efectos, con sensaciones de pérdida reflejada en diversos malestares experimentados por la actora, por lo que en consecuencia, se deberá acoger su cobro, daños que el suscrito regula prudencialmente en la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos), más reajustes e intereses..

DECIMO QUINTO: Que en cuanto al lucro cesante, para determinar su existencia no se han presentado medios de pruebas fidedignos, ni antecedentes objetivos que permitan establecer fehacientemente su cobro, por lo que tal indemnización se desestimaré.-

DECIMO SEXTO: La cantidad determinada precedentemente deberá pagarse reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, más intereses corrientes, ambos calculados en la forma establecida en el artículo 27 de la ley 19.496.-



POR ESTAS CONSIDERACIONES Y TENIENDO PRESENTE LO DISPUESTO EN:

La ley 15.231; artículos 1º, 3 letra e), 20 letras c) y f), 21, 23, 24, 26, 27, 50, 50 A, B, C, D y 58 bis, de la Ley 19.496; artículos 1º, 14, 17, 23 y siguientes de la Ley 18.287; artículos 144, 160, 173, 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y artículos 2314, 2315 y 2316 del Código Civil, se declara:

1). - Que se acoge la denuncia infraccional de autos, y se **condena** a **AUTOMOTORES GILDEMAISTER S.A.**, representada por don **CRISTIAN BENJAMIN LEIGHTON FUENTES**, ambos ya individualizados, al pago de una multa regulada prudencialmente en **VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.-**

2).- **Que se acoge la demanda de autos y se condena a la Sociedad demandada ya singularizada en el numeral anterior a devolver a la demandante doña MARIA BUSTOS SOTO**, el precio percibido por el vehículo Station Wagon, marca Mahindra que adquirió a la demandada, ascendente a \$10.663.856 (diez millones seiscientos sesenta y tres ochocientos cincuenta y seis pesos), y por daño moral la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) con más reajustes e intereses corrientes, calculados en la forma establecida en el artículo 27 de la ley 19.496, debiendo emitir en el plazo de cinco días hábiles, contados desde que este fallo quede ejecutoriado, la correspondiente Nota de Crédito anulando la venta materia de este juicio, para requerir la anotación o inscripción pertinente en el Registro de Vehículos Motorizados a cargo del Servicio del Registro Civil e Identificación.

3) Se rechaza en lo demás la demanda, conforme se expone en el considerando Décimo Quinto.-

4).- Que se condena en costas a la demandada.



5).- Que si la multa no es pagada dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, y conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 18.287, despáchese orden de arresto en contra del representante de la Sociedad infractora.

6).- Una vez ejecutoriada la sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 58 bis de la Ley 19.496. Anótese, regístrese, notifíquese por cédula y archívese en su oportunidad.-

2680-9-2015

PROVEYO DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR.-

AUTORIZA DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.

