

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 1.862-7-2015

LAS CONDES, veintitrés de junio de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 93 y ss, doña **Eugenia Andrea Ramírez Alenk**, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Automotora Inalco S.A.**, representada para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina, Osvaldo Rivas Matus, domiciliado en Bellavista N° 0832, por infracción a los artículos 1 N° 3, 1 N° 4, 3, 14, 16, 20, 23, 28, 45, 46 y 47 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, para que sea condenada a pagar la suma de \$500.000 por gastos de inversión, tramitación y gestión previos a la demanda; la suma de \$8.438.400, correspondiente al valor del vehículo y de \$143.044 correspondiente a gastos por el permiso de circulación, más reajustes, intereses y costas; A fs. 103, se aclara el monto total de lo demandado, correspondiendo éste a la suma total de \$9.081.444; **acción que fue notificada a fs. 157 de autos.**

Funda la denuncia argumentando que el 30 de diciembre de 2013 compró vehículo marca Chevrolet, patente GFRP-86, modelo "Cruze II HB 1.8", en la automotora Inalco, y el 12 de agosto de 2014 ingresó al servicio técnico Chevrolet para la revisión de los 5.000 kilómetros. Señala que en la orden de trabajo de la revisión efectuada se incluyó el ítem de observaciones una frase que señalaba "campana de seguridad de reemplazo eje paliezer cruze 2013"; que en septiembre de 2014, descubrió en la página web "Gobierno Seguro, seguridad de productos", dos alertas de seguridad de General Motors para el modelo Chevrolet Cruze MT 2013, una el día 29 de noviembre de 2013 para aquellos

autos comercializados entre diciembre de 2012 y septiembre de 2013 y otra con fecha 24 de abril de 2014 para aquellos vehículos comercializados entre diciembre de 2012 y marzo de 2014. Expone que el día 22 de septiembre de 2014 en las oficinas de GM Chile S.A. hace entrega de la carta denominada "solicitud de devolución de importe de vehículo". Posteriormente el día 9 de octubre de 2014, recibe la respuesta de General Motors, que señala que "se estima que no se configuran hechos que transgredan sus derechos como consumidor", agregando la carta que no es prerrogativa de GM (General Motors) disolver una transacción de compra entre un concesionario y ella. Manifiesta que posteriormente envía consulta al Sernac el día 26 de octubre de 2014, el cual finalmente le comunica que no han recibido respuesta por parte del proveedor. Expone que como último intento de acercamiento para mediación directa con Inalco, se dirige a las oficinas de la concesionaria y solicita el documento original con la fecha de notificación desde la fábrica, y la respuesta fue que el documento era confidencial y no podía ser revisado. Por último se le propuso vender a la automotora a precio de mercado, según el kilometraje y año del vehículo, a lo cual ella no accedió. Posteriormente se recibió correo del señor Barrientos, de la concesionaria, quien le señaló que puede revisar los documentos solicitados en la oficina, reiterándole que se trata de documentos confidenciales, sin embargo, hasta la fecha de la interposición de la presente denuncia, no se ha recibido confirmación de reunión.

A fs. 105 y 106, comparece doña **Eugenia Andrea Ramírez Alenk**, C.I. N° 11.472.071-2, domiciliada en calle José Bordes N° 6.531 A, comuna de La Reina, quien expuso que el 30 de diciembre de 2013 adquirió un vehículo marca Chevrolet modelo "Cruze" patente GFRP-86, y en agosto de 2014 hizo la revisión de kilometraje del automóvil en el servicio técnico autorizado de Chevrolet; que, en dicho lugar le informaron que el vehículo estaba con una alerta de seguridad, por lo que averiguó en la página web de "Gobierno Seguro", y su vehículo no se incluía en la lista de los automóviles con alerta segura por el año de fabricación; que, en atención a ello le solicitó información al proveedor pero éste nunca le entregó información cabal al respecto. Posteriormente en abril

de 2014 aparece una segunda alerta de seguridad, que fue como una ampliación de la primera alerta publicitada en la cual sí aparece su vehículo, puesto que abarca los vehículos comercializados desde el mes de diciembre de 2012 hasta marzo de 2014: que, encontrándose en esa situación, solicitó una explicación,, pero la automotora negaba que su vehículo estuviera involucrado, sin entregarle ningún documento al respecto. Agrega que su intención es dejar sin efecto la compra solicitando la devolución del total de lo pagado, por cuanto al momento de vender el vehículo, ellos contaban con la información de que el automóvil se encontraba con alerta de seguridad.

A fs. 149 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de Ramírez Alenk y por la apoderado de la parte denunciada, oportunidad en la que se interpone excepción de prescripción, y se da traslado, y se contesta la denuncia y demanda interpuesta, además se rinde la testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 154, la parte de Ramírez Alenk evacúa traslado respecto de la excepción impetrada y formula observaciones a la prueba.

A fs. 173, la parte de Ramírez Alenk, cumple lo ordenado por el Tribunal de acompañar copia íntegra y legible del libro de garantía de su vehículo.

Y encontrándose la causa en estado de fallo, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONDIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de prescripción:

Primero: Que, la parte de Automotora Inalco S.A., en comparendo de estilo decretado en autos a fs. 149 y ss, opuso a fs. 113 y ss, excepción de prescripción argumentando que el plazo de prescripción que señala el artículo 26 de la Ley 19.496 es de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. En el presente caso señala, que la supuesta infracción habría tenido lugar con ocasión de la venta, esto es el 30 de diciembre de 2014, por lo que el plazo para interponer la denuncia habría expirado el 30 de junio de 2014, encontrándose en consecuencia, la acción contravencional prescrita.

Segundo: Que, el Tribunal considera que la supuesta infracción a la que alude la denunciante se configura cuando la Automotora Inalco S.A. le niega a la denunciante la posibilidad de la devolución del vehículo, lo cual habría ocurrido en octubre de 2014. Por tanto habiéndose interpuesto la denuncia en el mes de febrero de 2015, ésta se encuentra perfectamente vigente, por lo que no ha lugar a la excepción de prescripción, sin costas.

b) En lo infraccional:

Tercero: Que, la parte denunciante de Ramírez Alenk, sostiene que Automotora Inalco S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 1 N° 3, 1 N° 4, 3, 14, 16, 20, 23, 28, 45, 46 y 47 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al vulnerar su derecho que dice relación con la devolución del dinero pagado, por el vehículo marca Chevrolet modelo Cruze MT adquirido en diciembre de 2013, y que se encontraría dentro del grupo de vehículos que estarían afectados por una alerta de seguridad, que dice relación con un posible desperfecto del automóvil en el semieje delantero derecho. Además, atribuye a la denunciada Automotora Inalco S.A, que al momento de venderle el automóvil ya estaba en conocimiento de la alerta de seguridad que afectaba a su vehículo.

Cuarto: Que, Automotora Inalco S.A., en su contestación de fs. 113 y ss. señaló que la denuncia interpuesta, se fundaría en “sospechas” y requerimientos que no tienen ningún sustento legal o contractual, por cuanto el vehículo de la clienta es apto para su uso y no presentaría fallas. Respecto de los hechos denunciados enfatiza que el día 24 de abril de 2014 General Motors Chile Ltda. notificó al Servicio Nacional del Consumidor y a los clientes Chevrolet, una ampliación de la alerta y campaña de seguridad que se refería a una eventual problema de fatiga de material que podría incidir en quiebre del cuello del eje palier, lo cual implicaba que la campaña se extendía a los vehículos Chevrolet Cruze comercializados entre diciembre de 2012 y marzo de 2014; en consecuencia, por la fecha de compra el vehículo de la denunciada si fue objeto de la ampliación de la campaña de seguridad. Señala que las campañas de

seguridad se refieren a llamados preventivos, efectuados a General Motors a sus clientes, para objeto que sus vehículos se sometían a una revisión y eventual ajuste o cambio de pieza, de manera gratuita. Agrega que el día 14 de enero de 2015, la clienta se acercó a Inalco a solicitar la devolución del precio pagado por su vehículo, indicando que habría sido vulnerado su derecho a decidir qué calidad de producto comprar, ya que no se le haría dado información completa de su vehículo en un comienzo. Enfatiza que el hecho que haya surgido una campaña de seguridad con posterioridad a la fecha de su compra no significa que se haya ocultado información. En definitiva no ha existido negligencia alguna por parte del proveedor.

Quinto: Que, de conformidad con el mérito del proceso y los antecedentes acompañados, resultan ser hechos no controvertidos los siguientes: 1) Que, el día 30 de diciembre de 2013 doña Eugenia Ramírez Alenk, compró en Automotora Inalco S.A, el vehículo Chevrolet modelo Cruze HB 1.8 MT; 2) Que el día 29 de noviembre de 2013 General Motors Chile notificó al Sernac, la alerta y campaña de seguridad que informaba de una eventual disconformidad en la rigidez de la barra del semieje delantero derecho para los vehículos Chevrolet modelo Cruze que habían sido adquiridos entre diciembre de 2012 y septiembre de 2013; 3) Que, el día 24 de abril de 2014 la alerta se amplió, incluyendo a los vehículos comercializados desde diciembre de 2012 hasta marzo de 2014, por tanto el vehículo adquirido por la denunciante se encontraba dentro de la ampliación informada por General Motors, y en consecuencia dicho automóvil se encontraba dentro del grupo de los vehículos que podían estar afectados a una disconformidad en la rigidez en el semieje delantero derecho.

Sexto: Que, conforme al mérito de autos, son hechos controvertidos los siguientes: 1) Si, Automotora Inalco S.A., al momento de la compra por parte de la denunciante estaba en conocimiento de la alerta y campaña de seguridad que afectaba a dicho móvil; 2) Que, si existiendo alerta preventiva para el vehículo de la demandante corresponde que Automotora Inalco S.A., reembolse el dinero pagado por la denunciante al momento de adquirir el vehículo.

Séptimo: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte denunciante de Ramírez Alenk acompañó la prueba documental que rola de fs. 1 a 92, ambas inclusive. En tanto, la parte denunciada rindió a fs. 150 y 151 la prueba testimonial de Morales Letelier y Pino Piderit, y la documental que rola a fs. 124 a 148 de autos, ambas inclusive.

Octavo: Que, a fin de dilucidar el punto 1) del considerando sexto esto es, si Automotora Inalco S.A., al momento de vender el automóvil a la denunciante, estaba al tanto que dicho vehículo era parte de la campaña de seguridad anunciada por General Motors. Que, al respecto cabe señalar que de los documentos acompañados, en especial de la alerta de seguridad y la copia acompañada por la denunciante a fs. 9 y 12, es posible dar por establecido que General Motors con fecha 29 de noviembre de 2013 notificó una campaña de seguridad, respecto de los automóviles Chevrolet Cruze, comprados entre diciembre de 2012 y septiembre de 2013 y que solamente luego el 24 de abril de 2014, esto es, con posterioridad a la fecha de adquisición del automóvil por parte de la denunciante, se ampliaron las fechas de los vehículos afectos a la campaña de alerta de seguridad, incluyendo en dicha ampliación la fecha de compra del vehículo de la denunciante. Por tanto al momento de venderle el vehículo el día 30 de diciembre de 2013, Automotora Inalco no estaba en conocimiento que el automóvil también formaba parte de la alerta de seguridad.

Noveno: Que, por otra parte y a fin de determinar si corresponde que Automotora Inalco S.A. reembolse el dinero pagado por la denunciante por la compra del automóvil, por estar comprendido en la campaña preventiva de seguridad efectuada por General Motors, es dable precisar los alcances de la campaña preventiva. Al respecto, cabe señalar que dicha campaña indicaba que los clientes afectados se acercaran al concesionario de Chevrolet más cercano a fin de realizar la sustitución gratuita de piezas. En la especie, no obstante no encontrarse acreditado en autos, que el móvil en cuestión hubiese presentado alguna falla, es un hecho reconocido por la denunciante que al momento de realizar la revisión de los 5.000 kilómetros, esto es el día 12 de agosto de 2014, se habría reemplazado gratuitamente al vehículo en cuestión el "eje palier

cruze”, es decir, la eventual falla que podría afectar al vehículo de conformidad con la alerta de seguridad informada.

Décimo: Que, en estas condiciones el Tribunal estima que no es procedente la devolución del dinero solicitado. A mayor abundamiento, es pertinente señalar que tampoco fue acreditado en autos, que el vehículo en cuestión haya presentado o esté con algún desperfecto mecánico que lo haga imposible para su uso. Es más, la pieza que supuestamente podría presentar daños fue cambiada gratuitamente.

Décimo Primero: Que, por su parte los testigos Morales Letelier y Pino Piderit presentados por la parte de Automotora Inalco S.A., no tachados por la contraria, señalaron que no es efectivo que el vehículo vendido a la denunciante haya presentado alguna falla de origen que no fuera informada. Señalan además, que la alerta es un procedimiento preventivo, lo que no quiere decir que el vehículo esté afecto a una falla.

Décimo Segundo: Que, en consecuencia habiendo quedado establecido en autos, que Automotora Inalco S.A., al momento de vender el automóvil no habría estado en conocimiento que el vehículo de la denunciante estaba dentro de la alerta de seguridad anunciada por General Motors, y al no advertir que exista por la parte de la denunciada alguna infracción o una conducta que constituya una infracción a la Ley N° 19.496, se rechaza la denuncia infraccional de fs. 93 y ss deducida en su contra.

c) En lo Civil:

Décimo Tercero: Que, conforme con lo resuelto en lo infraccional de esta sentencia, y no habiéndose acreditado en autos que la demandada Automotora Inalco S.A. hubiese incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 93 y ss. de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 1698 del Código Civil, normas pertinentes de las leyes

Nºs 18.010 y 19.496, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley Nº 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley Nº 18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la excepción de prescripción opuesta, sin costas.

b) Que, no ha lugar la denuncia infraccional y demanda civil interpuesta a fs. 93 y siguientes por doña Eugenia Andrea Ramírez Alenk, en contra de Automotora Inalco S.A., representada por don Osvaldo Alejandro Rivas Matus y don Alberto Eduardo Arrueste Hasson.

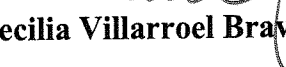
c) Que, cada parte pagará sus costas.

DÉSE aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.
María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.