

Santiago, veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

La denuncia infraccional de fs. 16 y siguientes interpuesta por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, Director Regional Metropolitano, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago; en contra de SCHEIB Y COMPAÑÍA LIMITADA, cuyo nombre de fantasía corresponde a MOTORRAD, representada por don Cristian Javier Scheib Campos, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Lira N° 588, comuna de Santiago, fundada, en suma, en reclamo ingresado ante dicho servicio por el consumidor Richard Alexis Hermosilla Morales con fecha 21 de enero de 2016, quien manifestó que el día 31 de diciembre de 2015 compró una motocicleta marca Motorrad, modelo TTX 250 limited, color plata, patente DLC.13-5, por el precio de \$1.290.000.- Posteriormente, con fecha 13 de enero, teniendo la moto apenas 500 kms. de uso, comenzó a presentar una serie de desperfectos, pues no funcionaba el panel, el motor emitía un ruido como de cascabeleo y los frenos al calentarse, frenaban la rueda trasera, motivos por lo que el consumidor llevó el vehículo al servicio técnico autorizado ubicado en la comuna de San Antonio, donde se exigió el cambio del producto o la devolución del dinero, ante lo cual únicamente se procedió a hacer un chequeo del vehículo haciendo efectiva la póliza de garantía. No obstante, la motocicleta siguió presentando desperfectos que impedían utilizarla en forma segura. Debido a la falta de solución a su problema, el consumidor afectado decidió viajar a Santiago el día 26 de febrero para ingresar su vehículo al servicio técnico de la Casa Matriz de Motorrad para que revisaran la motocicleta y encontraran las fallas que el personal del servicio técnico de la V Región no pudo encontrar, ingresando en consecuencia, la unidad con 989 kms. de uso a las dependencias de la denunciada, donde le fue comunicado al usuario que el vehículo no presentaba ningún desperfecto, por lo que no procedía cambio ni devolución. A la fecha de ingreso de la denuncia, la motocicleta presentaba 1,500 kms de uso y se encuentra inutilizable. Considera la denunciante que los hechos expuestos importan infracción a lo dispuesto en los artículos 12, 20 letras c) y e), 21 y 23 de la Ley 19.496.

Acta de audiencia de fs. 44, que da cuenta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC a través de su apoderado, habilitado de derecho, don Roberto André Joos Carvallo y de la parte denunciada de Scheib y Compañía Limitada, a través de su abogado, don Raúl Obando Camino. Llamadas las partes a conciliación, éstas acuerdan que Motorrad ofrece al consumidor que reingrese al Servicio Técnico más cercano a su domicilio la motocicleta adquirida, para ser trasladada a Santiago, a costa de la denunciada, para su revisión y, de encontrarse fallas de las señaladas por Sernac, éstas serán reparadas, entregándose el producto ya reparado en presencia de SERNAC, posterior a lo cual se procede a la suspensión de la audiencia. El señalado avenimiento no es ratificado por las partes a través de apoderados con facultades suficientes para transigir, ni consta que el mismo haya sido aprobado por el Tribunal, motivo por el cual éste carece de los elementos necesarios para ser considerado como equivalente jurisdiccional, por lo que queda sin efecto, decretándose la continuación de la tramitación del proceso.

Minuta escrita que rola a fojas 53 y siguientes, mediante la que la parte denunciada contesta la denuncia interpuesta señalado, en resumen, que el libelo no consta de antecedentes claros y precisos sobre los cuales

recae, confundiendo la aplicación de la garantía legal con la prestación de servicios por parte del proveedor, manifestando que en efecto, el consumidor afectado hizo compra de la motocicleta ya singularizada, la que requiere de cuidados y mantención adecuadas por parte del usuario, quien recibió conforme la máquina. Luego, el día 20 de enero se ingresó el vehículo al servicio técnico a solicitud expresa del consumidor, efectuándose cambio de tablero y de frenos sin costo, según lo optado por el consumidor. Posterior a eso y luego de haber ejercido la triple opción que le concede el artículo 20, el consumidor habría ingresado el reclamo ante SERNAC, aun cuando el problema ya se había solucionado. Luego, el día 26 de febrero el Sr. Hermosilla vuelve al servicio técnico de Motorrad y solicita la revisión de su motocicleta, ingresándose y revisándose el vehículo, donde se constata la existencia de fuga de aceite telescópica derecho, freno trasero frena poco, no supera 90 kms. al andar en carretera, todos desperfectos que fueron reparados en forma gratuita para el cliente, sin siquiera cumplir éste con la garantía próxima de vencimiento, que es a los 1.000 kms.; haciendo presente que el estado en que fue ingresada la motocicleta al servicio técnico es con 989 kms. de uso y con evidencia de haber sido sometida a abusos en carpetas de rodado fuera de lo nomas y sobre exigencias en terrenos "off road"; todo lo que da cuenta que se le brindaron al cliente en todo momento los servicios solicitados; agrega que el consumidor retiró conforme su vehículo, mismo que, como manifiesta el propio Servicio denunciante, ya tendría 1.500 kms. de uso.

Acta de audiencia de fs. 66, que da cuenta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC a través de su apoderado, habilitado de derecho, don Cristóbal Jorge Bock Soto, y de la parte denunciada de Scheib y Compañía Limitada, a través de su abogado, don Raúl Obando Camino. Las partes son llamadas a conciliación, la que no se produce. La parte denunciada, mediante minuta de fs. 62 y siguientes, opone excepciones de incompetencia e ineptitud de libelo, las cuales fueron rechazadas por el tribunal por resolución de fojas 72.

Acta de fojas 149, en la que consta celebración de audiencia de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC a través de su apoderado, habilitado de derecho, don Elías Urrutia Henríquez y de la parte denunciada de Scheib y Compañía Limitada, a través de su abogado, don Raúl Obando Camino. La parte denunciante rinde prueba documental, adjuntando los siguientes antecedentes al proceso con citación contraria:

1.- A fojas 1 a 6, ambas inclusive, fotocopia de antecedentes en los que consta la personería de don Juan Carlos Luengo Pérez para actuar en representación de SERNAC.

2.- A fojas 7 a 9, ambas inclusive, antecedentes de reclamo N° R2016W719172 de fecha 21 de enero de 2016, ingresado por don Richard Hermosilla en contra de Scheib y Compañía Limitada.

3.- A fojas 10, impresión de imagen correspondiente a factura electrónica N° 43364 de fecha 31 de diciembre de 2015 emitida por Scheib y compañía Limitada, denominada Motorrad; a nombre de don Richard Alexis Hermosilla Morales por la compra de una Motocicleta TTX 250 Limited, marca Motorrad, por el precio de \$1.290.000.-

4.- A fojas 11, impresión de imagen correspondiente a comprobante de recepción de motocicleta en dependencias del servicio técnico de la denunciada, ubicado en calle Argomedo N° 382, comuna de Santiago; con fecha 26 de febrero de 2016, con timbre de la empresa.

5.- A fojas 12 a 14, ambas inclusive, set de fotografías de una motocicleta Motorrad, en blanco y negro.

f 179

6.- A fojas 15, documento mediante el cual se señalan testigos del hecho.

7.- A fojas 90 a 101, ambas inclusive, copias de distintas sentencias.

La parte denunciada, en la misma audiencia, objeta los documentos acompañados por su contraria a fojas 9 a 14 por falsedad y falta de integridad, puesto que requerirían de órdenes de trabajo 3839 y 3937 para su correcto entendimiento, además que debieron ser acompañados bajo el apercibimiento establecido en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Asimismo, objeta los documentos acompañados a fojas 90 y siguientes puesto que dichos instrumentos no reúnen el carácter de instrumentos públicos conforme a lo definido en el artículo 1699 del Código Civil en relación con el artículo 342 N° 2 y 61 inciso final del Código de Procedimiento Civil y 379 N°2 del Código Orgánico -de Tribunales-.

La misma parte denunciada rinde prueba documental adjuntando los siguientes antecedentes al proceso, los que se tiene por acompañados con citación contraria:

a.- A fojas 102, comprobante de ingreso N° 3839, de fecha 20 de enero de 2016, a nombre de don Richard Hermosilla, emitida por Motorrad ubicado en Argomedo N° 382, comuna de Santiago.

b.- A fojas 103, orden de trabajo N° 3839, de fecha 20 de enero de 2016, a nombre de don Richard Hermosilla, emitida por Motorrad ubicado en Argomedo N° 382, comuna de Santiago, donde se describe el trabajo realizado.

c.- A fojas 104, orden de trabajo N° 3937, de fecha 26 de febrero de 2016, a nombre de don Richard Hermosilla, emitida por Motorrad ubicado en Argomedo N° 382, comuna de Santiago, donde se describen los motivos del ingreso.

d.- A fojas 105, original comprobante de recepción de motocicleta en dependencias del servicio técnico de la denunciada, ubicado en calle Argomedo N° 382, comuna de Santiago; con fecha 26 de febrero de 2016, con firma del consumidor.

e.- A fojas 106 a 113, ambas inclusive, set de fotografías de la motocicleta.

f.- A fojas 114, fotocopia de la cédula de identidad de don Richard Alexis Hermosilla Morales.

g.- A fojas 115, fotocopia del permiso de circulación de la motocicleta, correspondiente al año 2015, del seguro obligatorio de accidentes personales correspondiente al mismo año y del padrón del vehículo a nombre de don Richard Alexis Hermosilla Morales.

h.- A fojas 116, factura electrónica N° 43364 de fecha 31 de diciembre de 2015 emitida por Scheib y compañía Limitada, denominada Motorrad; a nombre de don Richard Alexis Hermosilla Morales por la compra de una Motocicleta TTX 250 Limited, marca Motorrad, por el precio de \$1.290.000.-

i.- A fojas 117, formulario de entrega y conformidad de la motocicleta emitido por Motorrad a nombre de don Richard Alexis Hermosilla Morales.

j.- A fojas 118, guía de despacho N° 033589 de fecha 28 de diciembre de 2015 emitida por Scheib y compañía Limitada, denominada Motorrad; a nombre de don Richard Alexis Hermosilla Morales por la entrega de una Motocicleta TTX 250 Limited, marca Motorrad.

k.- A fojas 119, ficha preentrega de fecha 24 de diciembre de 2015.

l.- A fojas 120 a 148, ambas inclusive, set de sentencias.

La parte denunciante de SERNAC a fs. 152 y siguientes objeta y observa los documentos acompañados por la denunciada a fojas 106 a 113, 117, 118 y 119, por tratarse de copias simples que no constituyen instrumentos públicos y que son instrumentos privados emanados de terceros, los que no los han reconocido en juicio, de conformidad a lo establecido en el artículo 346 N° 1 y 2 del Código de Procedimiento Civil.

La parte denunciada efectúa como: 1.- Oficio a la I. Municipalidad del Quisco a fin que informe si la motocicleta objeto de autos cuenta con permiso de circulación año 2016; 2.- Oficio al Servicio de Registro Civil e Identificación a fin que informe el actual propietario del vehículo; 3.- Oficio a empresa Pacífico Motors de la comuna de San Antonio a fin que informe la efectividad que el consumidor Sr Hermosilla concurrió a su local a exigir la triple garantía; 4.- Exhibición por parte del propietario de la motocicleta de la póliza de garantía de la misma y copia de las boletas por los servicios pagados en Motorrad; 5.- Peritaje mecánico a la motocicleta; accediendo el tribunal por resolución de fojas 162 solo a las N°s. 2, 3 y 5, se designa perito mecánico a Juan Eduardo Graepp Rojas.

Presentación de fojas 165 mediante la cual el perito mecánico designado no acepta el cargo.

Resolución de fojas 166 en la que se le otorga al denunciado un plazo de 10 días para formular las peticiones que estime pertinentes en relación con el peritaje solicitado.

Carta devuelta por Correos de Chile a fojas 167, a través de la que se remitió oficio a la empresa Pacíficos Motos.

Resolución de fojas 169 en la que el Tribunal otorga a la denunciada un plazo de 10 días para que formule las peticiones que estime pertinentes referentes al oficio devuelto.

Resoluciones de fojas 171 y 172 que resuelven tener por desistida a la parte denunciada de la solicitud de oficio a la empresa Pacífico Motos y del peritaje mecánico a la motocicleta, dejando los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

I.- Sobre la objeción de documentos.

1º) Que, en cuanto a la objeción documental efectuada por la parte denunciada en audiencia cuya acta rola a fojas 149, respecto a los documentos acompañados por su contraria a fojas 9 a 14 por falsedad y falta de integridad y, los de fojas 90 y siguientes, por no reunir el carácter de instrumentos públicos conforme a lo definido en el artículo 1699 del Código Civil en relación con el artículo 342 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, y también en cuanto a la efectuada por la parte denunciante respecto de los documentos acompañados por el proveedor requerido a fojas 106 a 113, 117, 118 y 119, por tratarse de copias simple que no constituyen instrumentos públicos y que son instrumentos privados emanados de terceros que no los han reconocido en juicio, de conformidad a lo establecido en el artículo 346 N° 1 y 2 del Código de Procedimiento Civil; el tribunal discurre que, conforme a lo dispuesto en los arts. 14 y 16 de Ley N° 18.287, se desprende claramente que en el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se le presenten conforme a la sana crítica; motivo por el cual se rechazarán las objeciones documentales efectuadas por ambas partes, sin perjuicio del valor probatorio que, conforme a las reglas de la sana crítica, asigne esta sentenciadora a los documentos acompañados en relación con lo pertinentes, graves y conexos que resulten dichos antecedentes entre sí y demás antecedentes probatorios aportados a la causa en relación a los hechos de la causa.

II.- Sobre la parte infraccional.

2°) Que la causa se inició por denuncia efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor, sin que a la fecha haya comparecido el consumidor afectado, don Richard Alexis Hermosilla Morales.

3°) Que el denunciante atribuye al proveedor infracción a los artículos 12, 20 letras c) y e), 21 y 23 de la Ley 19.496, en cuanto considera que el proveedor vendió un producto con fallas no apto para su uso, sin conceder al consumidor la triple opción contemplada en el artículo 20 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores; infringiendo además, el deber de profesionalidad a que se refiere el artículo 23 de la misma ley, al no otorgar la referida opción al consumidor afectado.

4°) Que la parte denunciada SCHEIB Y COMPAÑÍA LIMITADA, cuyo nombre de fantasía corresponde a MOTORRAD, solicita el rechazo de la acción impetrada, aludiendo que, en su calidad de proveedor, brindó en todo momento los servicios solicitados por el cliente para la reparación de su vehículo, sin costo alguno para él, aun cuando los desperfectos existentes en la motocicleta no se deben a fallas de fábrica, sino que al uso inadecuado que el mismo consumidor le ha dado al bien, haciendo presente que no es efectivo lo señalado por SERNAC en cuanto a que el vehículo estaría inutilizado, pues desde su último ingreso al servicio técnico aumentó su kilometraje en un 50%, lo que indica que éste claramente ha sido utilizado.

5°) Que de los dichos de las partes y documentos acompañados por ambas a fojas 10 y 116, correspondiente a factura electrónica de venta y quía de despacho acompañada a fojas 118, se desprende que están contestes en que con fecha 31 de diciembre de 2015 don Richard Alexis Hermosilla Morales compró en las dependencias del denunciado ubicadas en calle Lira N° 588 la motocicleta TTX 250 limited 2016 plata, marca Motorrad, por la cantidad de \$1.290.000.- I.V.A. incluido, misma que ingresó al Servicio Técnico del proveedor ubicado en calle Argomedo 382 los días 20 de enero de 2016 y 26 de febrero del mismo año.

6°) Que establecido lo anterior, cabe analizar la prueba rendida para acreditar los hechos alegados por las partes, en particular si le asistía al consumidor afectado el derecho a la "triple opción" establecido en el artículo 20 de la Ley 19.496 y, en caso de ser así, si ello fue respetado por el denunciado.

A dicho efecto, el Servicio denunciante acompañó en prueba de sus pretensiones documentos de fojas 7 y siguientes, de los que es posible dar por acreditado el reclamo administrativo formulado por el consumidor don Richard Alexis Hermosilla Morales contra la denunciada ante ese Servicio con fecha 21 de enero de 2016, fundado en fallas reiteradas que habría presentado la moto comprada por aquél. Por su parte, la denunciada presenta documentos de fojas 103 y 104 correspondientes a órdenes de trabajo por ingreso de la motocicleta propiedad de dicho consumidor al servicio técnico de la empresa ubicado en la comuna de Santiago, primero el día 20 de enero de 2016, por aducir el cliente que el vehículo tenía problemas de frenos y en el tablero, y luego, el día 26 de febrero de 2016, por problema de fuga de aceite telescópica derecha, freno trasero con poca intensidad y problemas con la velocidad de la motocicleta que no supera los 90 kms por hora, según dichos del cliente, esto último también consta de documento correspondiente a acta de recepción de motocicleta suscrito por ambas partes, de la cual a fs. 11 acompaña fotocopia la denunciante y a fs.105, el denunciado.

Observa esta sentenciadora que no obran en autos antecedentes a partir de los cuales pueda darse por establecido que efectivamente el producto presentó más fallas que las señaladas en las dos actas de ingreso a servicio técnico referidas, ni que después de haber salido del taller tras el segundo ingreso de fecha 26 de febrero de 2016, haya presentado fallas y que éstas lo hagan inapto para su uso natural.

7°) Que para establecer el eventual incumplimiento de la denunciada de sus obligaciones en la prestación de sus servicios, y la circunstancia que efectivamente asistía al consumidor el derecho a ejercer la denominada "triple opción", se debe revisar lo dispuesto en el artículo 20 letras c) y e), que señala, *"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"*.

La norma citada se refiere a las circunstancias específicas bajo las cuales surge para el consumidor el derecho a "la triple opción", una de las cuales es que los desperfectos o fallas de que se trata hagan al bien inapto para el uso al que está destinado o al que el proveedor haya señalado en su publicidad, sea total o parcialmente, y otra, *que 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*

A la luz de la prueba rendida en autos, en especial del acta de recepción acompañada por la denunciante a fojas 11 y por la denunciada a fojas 105, y de lo señalado por la propia denunciante en su libelo, consta que la motocicleta fue ingresada a Servicio técnico en dos oportunidades, encontrándose en poder del consumidor, pero no consta antecedentes para establecer que las fallas la hayan hecho efectivamente inapto para su uso, siendo relevante en este punto que el propio Servicio denunciante admite que a la fecha de interponer su acción -30 junio 2016- la moto tendría 1500 kms. recorridos, que sería más de 500 kms. de los que presentaba al ser ingresada a taller el 26 de febrero de 2016, según consta a fs. 11, 104 y 105, lo que revela que fue usada en forma significativa; en ese mismo sentido cabe agregar que el consumidor afectado no ha comparecido en los autos a hacer valer sus derechos ni a aportar antecedentes sobre el estado de la moto, en particular después del retiro de la segundo ingreso a taller, y que en el comparendo de fs. 44 la denunciada ofreció ingresar nuevamente a servicio técnico la moto para su revisión y constatación de fallas alegadas por el SERNAC a fin de repararlas, lo que no se concretó, aparentemente por no poder contactar aquél Servicio denunciante al consumidor.

El resto de la prueba rendida, en nada altera lo razonado precedentemente, puesto que el set de fotografías acompañados por las partes a fojas 12 y siguientes y a fojas 106 y siguientes no son lo suficiente claras y legibles como para obtener conclusiones a partir de ellas, y los documentos referidos a pre entrega de la motocicleta acompañados por la denunciada a fojas 117 y 118 de autos, no dicen relación con los hechos

ocurridos con posterioridad a su entrega, no siendo relevantes para los efectos de la materia que se discute en autos.

8º) Que de lo razonado en el considerando precedente se infiere que la obligación de garantía del bien, fue cumplida por ésta en las oportunidades que fue requerida, dado que prestó el servicio técnico correspondiente, y que no se ha acreditado que el producto presente fallas que lo hagan inapto para su uso, por lo que no es posible concluir que el proveedor denunciado haya negado arbitrariamente al consumidor el ejercicio del derecho que le confiere el artículo 20 en comento, ni que haya prestado servicios deficientes o vendido un producto de mala calidad causando menoscabo al consumidor, motivo por el cual no es posible imputarle infracción a dicho art. 20 ni a los arts. 21 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, como pretende la denunciante.

9º) Que conforme a lo antes razonado, el tribunal rechazará la denuncia interpuesta en lo principal de fs. 16 sin costas, por considerarse que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes y 45, 1698 y siguientes del Código Civil, arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, art. 170 del Código de Procedimiento Civil, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, SE RESUELVE:

UNO) Que se rechaza en todas sus partes la denuncia de lo principal de fojas 16, y se absuelve a SCHEIB Y COMPAÑÍA LIMITADA, cuyo nombre de fantasía corresponde a MOTORRAD

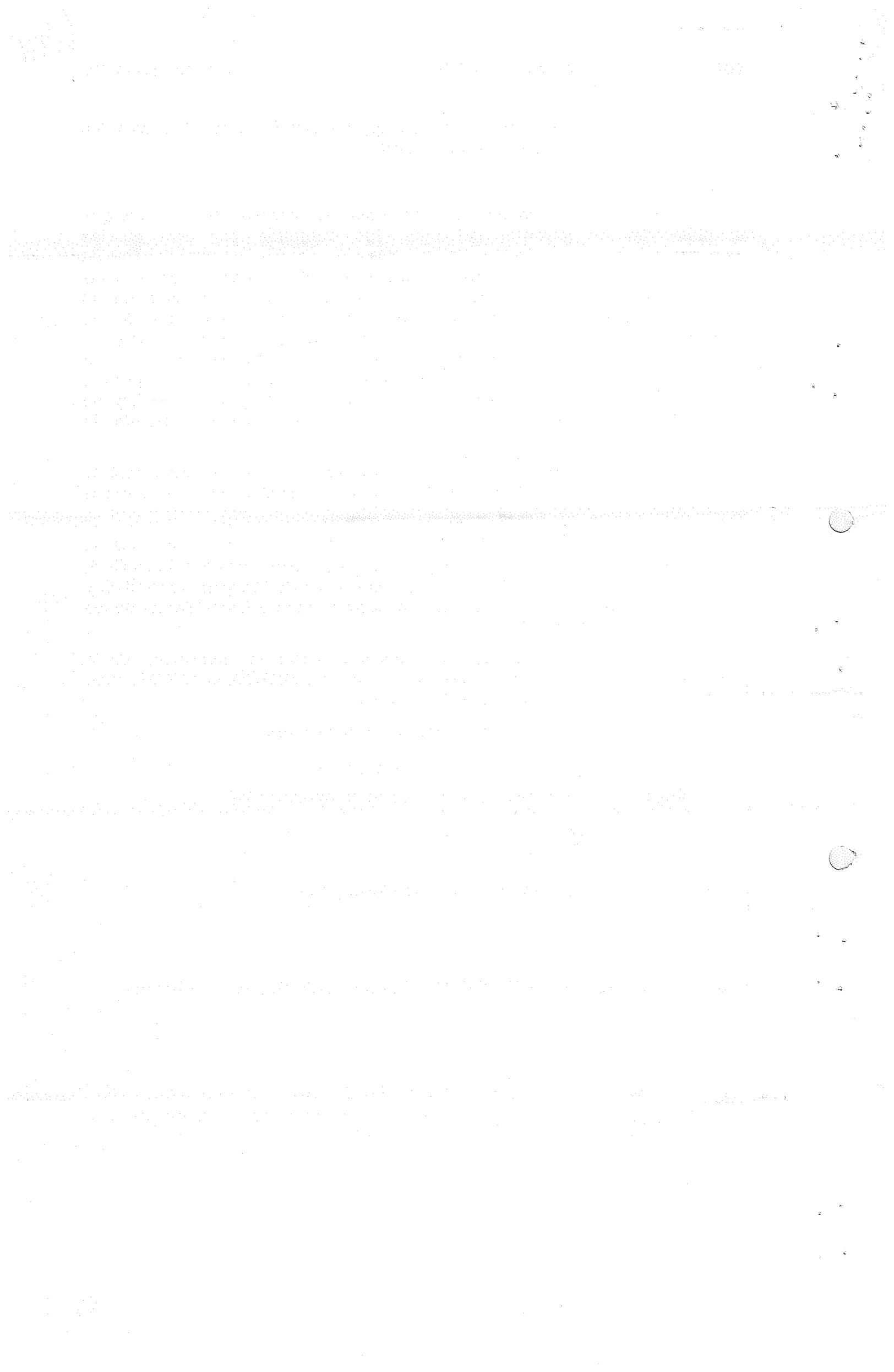
DOS) Que cada parte deberá pagar sus costas.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña VIVIANA MUÑOZ SANDOVAL, Juez

Autoriza doña FABIOLA MALDONADO HERNÁNDEZ, Secretaria Abogada





A 178

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

1 **CERTIFICO** que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva
2 de autos, y que los plazos legales que tenían al efecto, se encuentran vencidos. Santiago,
3 a siete de marzo del año dos mil dieciocho.

4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

FABIOLA MALDONADO HERNANDEZ
~~SECRETARIA TITULAR~~

23.452-3-16

