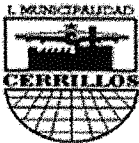


ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

7. 70



Cerrillos, veintiséis de abril de dos mil diecisiete
Rol 55.413/AA

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 y 2 rola el parte denuncia de la 25ª Comisaría de Carabineros de Maipú, dando cuenta de una denuncia presentada el 26 de diciembre de 2015 por don Miguel Ángel Viveros Riveros, exponiendo que el 30 de noviembre del mismo año adquirió el vehículo Jeep, marca Mahindra, modelo Scorpio, año 2016, color negro, sin placa patente, en la automotora **Hernández Motores S.A.**, ubicada al interior del Mall Plaza Oeste, por la suma de \$10.831.939 pesos, el que debía entregarse el día 9 de diciembre de 2015. Que al comenzar a usarlo el 12 de diciembre, de la misma anualidad, el jeep comenzó a presentar fallas mecánicas, saliendo gran cantidad de humo desde el interior del motor, por lo que decidió detenerlo. Posteriormente tomó conocimiento telefónico con la ejecutiva de venta de nombre Karin Montero Saguas, quien le manifestó que lo trasladara mediante grúa hasta el servicio técnico de la misma empresa, en Camino a Lonquén N° 8981, de la comuna de Maipú, lugar donde fue ingresado y posteriormente le fue entregado días después, el 15 de diciembre, pero nuevamente volvió a presentar las mismas fallas mecánicas, incluyendo esta vez la caja de cambios que se encontraba en malas condiciones.

Por lo anterior, volvió a tomar contacto con la ejecutiva, quien le manifestó que trasladara el jeep hasta el servicio técnico, y que lo dejara allí para una nueva reparación, sin embargo, el proveedor se negó a darle una solución al problema, como tampoco le ofrecieron un cambio de vehículo o la devolución del dinero que había pagado.

SEGUNDO: Que, a fojas 7 comparece don **MIGUEL ÁNGEL VIVEROS RIVEROS**, 43 años, empleado público, domiciliado en el pasaje Fray Diego de Acuña N° 1408, Barrio Las Rosas, de la comuna de Maipú, quien ratificó el parte policial, y declaró que el día 30 de noviembre de 2015 concurrió a la Automotora Hernández Motores, ubicada en Américo Vespucio N° 1501, Mall Plaza Oeste, de esta comuna, donde compró el jeep

marca Mahindra en la suma de \$10.831.939 pesos, el que le fue entregado el 9 de diciembre de 2015, recibéndolo conforme.

Que luego, el 12 de diciembre el vehículo presentó fallas mecánicas, por lo que, tras contactar a la ejecutiva Karin Montero Saguas, lo ingresó el 15 de diciembre al servicio técnico en Camino Lonquén N° 8981, de la comuna de Maipú. Que luego, se lo habrían entregado el día 16, del mismo mes y año, presentando nuevamente fallas mecánicas, consistentes en pérdida de aceite y problemas con la caja de cambio, por lo que volvió a llamar a la ejecutiva de la Automotora, quien le indicó que volviera a ingresar el vehículo al servicio técnico. Que frente a esto, le solicitó el cambio del móvil o en su defecto, que le devolvieran el dinero de la compra, a lo que no accedieron, por lo que a la fecha no le han dado solución a su problema, y el vehículo no lo ha retirado del taller, pues señala que no le da ni confianza ni seguridad.

TERCERO: Que, a fojas 8 el Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú, en atención a que los hechos tuvieron lugar en la comuna de Cerrillos, se declaró incompetente para seguir conociéndolos, remitiendo el proceso a este tribunal, el que a fojas 9 aceptó la competencia, ordenando que se continuara con la tramitación de la causa.

CUARTO: Que, en lo principal del escrito de fojas 21, el señor Viveros Riveros, ya individualizado, interpuso querrela por infracción a la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **H. Motores S.A.** representada por el jefe del local don Mario Sepúlveda, ambos domiciliados en avenida Américo Vespucio N° 1501, de esta comuna; y además, en el primer otrosí del mismo escrito, presentó demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa automotora, para que sea condenada a pagarle a título de daño emergente la suma de \$10.831.939 pesos, equivalente al valor del vehículo, más los intereses, el reajuste y las costas.

Fundó su presentación en los hechos ya expuestos en los considerandos primero y segundo de este fallo. Que, a fojas 29 consta haberse notificado la querrela y demanda.

QUINTO: Que a fojas 50 a 54 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de ambas partes, ocasión en que la querellada y demandada, representada por el abogado don **Jean Paul Couchot Bañados**, domiciliado en calle **Catedral 1009, oficina 301**, Santiago Centro, contestó por escrito a fojas 41 a 49, solicitando el rechazo

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

F. 72

de las acciones, con costas, sobre la base de sostener que, efectivamente el 30 de noviembre de 2015 el actor compró a H. Motores S.A. un vehículo marca Mahindra, modelo Scorpio Suv 4x2, el que en concepto del querellante habría presentado desperfectos consistentes en pérdida de aceite y problemas de la caja de cambios.

Que asimismo agrega la querellada, el actor habría reconocido al final de su demanda que se le dio solución a las supuestas averías, lo que a su juicio debiera ser ponderado para efectos de rechazar la querrela y demanda. Sin perjuicio de ello, indicó que no ha incurrido en infracción a las normas de la Ley de los Consumidores, sino que por el contrario, observó en todo momento la normativa y activó, incluso, la cobertura de la garantía extendida (garantía voluntaria), para satisfacer los requerimientos del usuario. Es más, sostuvo que los desperfectos sufridos por el vehículo en cuestión no serían de una entidad suficiente como para activar la instancia jurisdiccional, toda vez que se trata de situaciones que se encuentran amparadas y protegidas por la garantía extendida de que goza el vehículo.

Señaló que a diferencia de lo que plantea el señor Viveros, el jeep no presentó fallas mecánicas como para solicitar el cambio del bien o la devolución del dinero pagado, ya que no afectaba ni total ni parcialmente el uso natural del mismo. Así, sostuvo que el 15 de diciembre de 2015, cuando el vehículo ingresó al servicio técnico por un supuesto olor a aceite, no fue trasladado en grúa por haber quedado en pana, detenido o inmovilizado por algún problema mecánico o de otro tipo, sino que esto se debió a que el propio actor habría solicitado el servicio de grúa al presentarse el olor a aceite, deteniendo el vehículo para que fuera inspeccionado por el servicio técnico.

Indicó que al ser revisado, bajo el amparo de la garantía extendida, el servicio técnico realizó trabajos sin costo para el cliente, no detectando nada anómalo, por ello, el jeep fue devuelto y entregado al cliente el mismo día que había ingresado, es decir, el 15 de diciembre de 2015, siendo utilizado por el mismo sin problemas hasta el día 30 de diciembre, momento en que el querellante lo ingresó de nuevo al taller aduciendo una pérdida de aceite en la caja de cambio. Que, el servicio técnico luego de detectar la pérdida de aceite, procedió a cambiar el retén de cola de la caja, solucionando el problema, todo ello sin costo para el usuario, y con cargo a la cobertura de la garantía extendida.

Agregó que el actor, luego de este segundo ingreso no retiró el vehículo sino hasta el 11 de abril de 2016, es decir, luego de 5 meses y fracción de días, desde su ingreso al taller el día 30 de diciembre de 2015.

En este sentido, señaló que el señor Viveros ya no tendría interés en el móvil que había comprado, y sólo buscó un cambio del producto por razones que no se encuentran amparadas por la tutela de la ley N° 19.496, de acuerdo a lo que dispone el artículo 20 de este cuerpo normativo.

Que, además termina señalando, en el presente juicio el actor no ha esperado ni ha agotado las posibilidades que el proveedor le puede ofrecer, en los términos de la garantía extendida, más si se considera que abandonó el jeep, pese a haberse solucionado a tiempo y de manera definitiva el problema que lo afectaba.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SEXTO: Que el actor con el fin de acreditar sus dichos acompañó, con citación, los siguientes medios de prueba: **(1)** vale vista emitido a nombre de la querellada y tomado por el querellante, el 30 de noviembre de 2015, el que rola a fojas 11; **(2)** factura electrónica N° 19392 emitida por H. Motores S.A. a nombre del actor, el 30 de noviembre de 2015, en la que consta la compra del jeep, marca Mahindra, modelo New Scorpio, del año 2016, por un valor total de \$10.390.000 pesos incluido el IVA, la que rola a fojas 12; **(3)** reclamo interpuesto por el actor ante el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 23 de diciembre de 2015, donde relata los hechos materia de este juicio, el que rola a fojas 13; **(4)** recibo de conformidad de la garantía N° 24605, emitida por H. Motores S.A., a nombre del querellante, sin fecha, el que rola a fojas 14; **(5)** recibo de conformidad de la garantía N° 24609, emitida por H. Motores S.A., a nombre del querellante, sin fecha, el que rola a fojas 15; **(6)** a fojas 16, la orden de trabajo N° 523914, a nombre del usuario, de 22 de diciembre de 2015, donde se hace alusión a una fuga de aceite que deja manchas en el piso, indicándose como causa que el retén de salida de la caja está con desgaste prematuro, y su corrección consiste en el cambio del retén, con cargo a la garantía; **(7)** a fojas 17, el comprobante de ingreso en caja, emitido por Hernández Motores, en el que consta la entrega de parte del consumidor de la suma de \$10.831.939, el 30 de noviembre de 2015; **(8)** recibo de conformidad de las reparaciones N° 32055, emitido por H. Motores S.A., a nombre del querellante, sin fecha, quien declara recibir a

su entera satisfacción las reparaciones efectuadas al vehículo siniestrado, el que rola a fojas 30; y, **(9)** recibo de conformidad N° 13164, emitido por H. Motores S.A., a nombre del querellante, sin fecha, el que rola a fojas 31.

SÉPTIMO: Que, por su parte, la querellada con el fin de acreditar sus dichos acompañó, con citación, los siguientes medios de prueba: **(1)** factura N° 19392 de 30 de noviembre de 2015, la que rola a fojas 36; **(2)** a fojas 37, la orden de trabajo N° 144525, emitida por Hernández Motores S.A.C.I., el 15 de diciembre de 2015, a nombre del querellante, donde se detalla "*OT Cortesía - trabajo sin costo para el cliente*"; **(3)** a fojas 38, la orden de trabajo N° 145070, emitida por Hernández Motores S.A.C.I., el 30 de diciembre de 2015, a nombre del querellante, donde se detalla "*M.O, especializada - otras marcas - retén de cola caja de cambio*"; y, **(4)** a fojas 39, la carta certificada de 30 de diciembre de 2015, enviada por la Automotora al consumidor solicitándole el retiro de su vehículo desde las dependencias del servicio técnico, puesto que se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento; se agrega a fojas 40 el comprobante de envío por correo certificado.

OCTAVO: Que en el comparendo a fojas 51 a 53, la querellada rindió prueba testimonial - de acuerdo con la lista que acompañó en el primer otrosí del escrito de fojas 41 - consistente en las declaraciones de los testigos don **Héctor Alexis Aburto Urra**, técnico automotriz, cédula nacional de identidad N° 10.854.305-1, domiciliado en Camino Lonquén N° 8981, de la comuna de Maipú; y don **Jorge Manuel Olea Rodríguez**, técnico mecánico, cédula nacional de identidad N° 11.838.290-0, domiciliado en Pasaje Los Juncos N° 6671, de la comuna de Cerro Navia, quienes legalmente examinados y no tachados, coincidieron con los dichos de la parte que los presentó, señalando el primero de los mencionados que conoció al demandante cuando llegó al taller con su vehículo en grúa, indicando que tenía humo visible, por lo que procedieron a hacerle de inmediato el ingreso al servicio, informando al usuario que el humo era producto de un sello que le echan de fábrica por el transporte marítimo, y que al caer en el tubo de escape, por el uso se va quemando, hasta cuando el móvil completa unos 200 a 300 kilómetros, momento en que el sello se quema y desaparece. Que, en cuanto al segundo ingreso, declaró que el vehículo ingresó al servicio en uso de la garantía, ocasión en que se le constató una filtración de aceite, producto de un problema en el retén de cola de la caja de cambio, el que se reemplazó de inmediato, quedando a

disposición de su dueño el mismo día de su ingreso, no siendo retirado por este, por lo que la empresa se vio obligada a enviarle una carta certificada. Luego, el vehículo jeep fue retirado en abril de 2016, agregando que volvió a ingresar al taller en el mes de junio, por un ruido en los frenos y falla de bocina, lo que también fue reparado con cargo a la garantía y devuelto a su dueño el mismo día.

Por su parte, el testigo señor Olea Rodríguez declaró ser el encargado de repuestos de la empresa querellada, y que la primera vez que el vehículo del actor ingresó al taller, fue por una pérdida de aceite, que se corrigió, quedando listo el mismo día. Luego señaló haberse enterado de que el automóvil no había sido retirado por el querellante, sino hasta el mes de abril de 2016.

NOVENO: Que, a fojas 57 el demandante señor Viveros absolvió las posiciones que rolan a fojas 56, cuyas respuestas no adicionan elementos nuevos que modifiquen la controversia planteada en estos autos, razón por la que este tribunal no se referirá a ellas. Que, además, este tribunal de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la ley N° 18.287, apreciará los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debiendo analizarse la absolución de posiciones al tenor de ese texto legal.

DÉCIMO: Que, la querellada solicitó al tercer otrosí de fojas 41, la designación de un perito mecánico, con el objeto de obtener un pronunciamiento sobre las características propias del vehículo, y sobre la efectividad de afectarle desperfectos que impidan su uso natural o habitual, recayendo el nombramiento, como consta a fojas 58, en el perito técnico mecánico don Julio Bahamondes Quevedo, quien evacuó su informe a fojas 63 a 68, indicando en sus conclusiones lo siguiente: *“que la pérdida de aceite fue efectiva y el problema descrito por el demandante se debe a que el perno seguro se encontraba sin el sellante correspondiente y la golilla interior faltante, sacándose, limpiándose y agregando sellante, solucionando la situación mediante la garantía del producto. Por lo anterior, manifiesto a S.S. que la denuncia realizada por el demandante fue efectiva, en cuanto a la pérdida de aceite (solucionado), no así en cuanto a la dificultad de ingreso de la marcha de retroceso, ya que este tipo de vehículo se debe embragar a fondo, y el móvil funciona en forma completamente normal, siendo esta una forma deficiente de conducción”*.

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

T. 76

Y TENIENDO PRESENTE:

DÉCIMO PRIMERO: Que, de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 23 de la ley N° 19.496, comete infracción a este cuerpo normativo 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.

Como puede apreciarse de la transcripción de la norma, el sistema de responsabilidad de la ley del Consumidor se construye, en lo que interesa a este proceso, sobre la base de que sea posible imputar al menos culpa al proveedor de un bien o servicio. El criterio de imputación mínimo, por consiguiente, es la negligencia, la culpa o la imprudencia, de modo que la sanción y la indemnización de los perjuicios resultará procedente únicamente en tanto el resultado dañoso – el menoscabo del consumidor en las palabras de la ley – sea efecto de un acto al menos culposo del proveedor que objetivamente sea su causa.

DECIMO SEGUNDO: Que, por su parte, con arreglo a lo dispuesto en la letra e) del artículo 20 de la misma ley 19.496, 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 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) del mismo precepto. De acuerdo a esta última norma, el derecho a reparación gratuita o reposición o devolución de la cantidad pagada, previa restitución, tiene lugar cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructuras, 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.

En relación al mismo punto, el inciso noveno del artículo 21 prevé que tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

DECIMO TERCERO: Que de la transcripción de las normas efectuadas en los motivos que anteceden, resulta claro que, por una parte y según ya se manifestó, el proveedor sólo responde en tanto pueda imputársele culpa y, por otra, que en caso de productos sujetos a garantía, el consumidor afectado debe utilizar todas las alternativas que ésta entrega para la reparación del producto, antes de instar por su reposición o por la devolución del dinero.

Ahora bien, en el caso de la especie los antecedentes probatorios allegados al juicio por las partes, en especial los documentos que rolan a fojas 30, 31 y 39; la absolución de las posiciones números 4, 6, 7 y 9 a fojas 57; la testimonial prestada por dos testigos a fojas 51, 52 y 53; y, lo informado por el perito a fojas 68 en su parte conclusiva, actuaciones valoradas de acuerdo a las reglas de la sana crítica conforme lo autoriza el artículo 14 de la ley N° 18.287, permiten concluir que H. Motores S.A. otorgó solución a los requerimientos del consumidor, haciendo efectiva sin costo la garantía del bien y que reparó los desperfectos que motivaron que ésta operara.

No debe dejar de considerarse que la existencia de los derechos a que se refieren las normas transcritas, está condicionada a que 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 para el que está destinado, y lo cierto es que los defectos que según se ha señalado por el querellante exhibió en su oportunidad el vehículo no producen ese efecto, ni existe prueba que permita atribuirlos a negligencia del proveedor.

DECIMO CUARTO: Que, en este escenario, resulta evidente que no existen antecedentes que permitan estimar que la querellada H. Motores S.A. no ha cumplido con la garantía otorgada al vehículo del consumidor, que haya actuado con negligencia o que haya causado menoscabo a este último, de manera tal que no se configura ninguna de las hipótesis de la ley N° 19.496, que autorizan a imponer sanciones al proveedor. En otras palabras, el mero hecho de entregarse un producto con algún defecto no determina necesariamente la infracción legal y la consecuente multa y, en su caso, la obligación de indemnizar, en tanto no pueda atribuirse negligencia al proveedor y se cause menoscabo al consumidor, y en el caso de autos no hay prueba idónea de acto negligente, no pudiendo éste presumirse por el solo hecho de la falla. En efecto, si lo que se reprocha es

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

F. 78

la mala calidad del producto vendido, ello ciertamente debe plantearse en otro procedimiento y ante quien represente los intereses del fabricante, mas no puede responder por ello la querellada y demandada, quien ha cumplido con sus obligaciones, en la forma descrita en los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496, a saber: entregó el vehículo y prestó el servicio técnico cuando se la requirió, reparándolo.

En razón de lo anterior, la querrela infraccional debe ser forzosamente desestimada.

2) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

DÉCIMO QUINTO: Que la demanda civil reparatoria intentada en contra de H. Motores.S.A., no puede prosperar en atención a lo razonado en el número 2) anterior, esto es, por carecer de fundamento infraccional.

Por estas consideraciones y teniendo presente las leyes N°s 15.231, 18.287, 19.496 y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

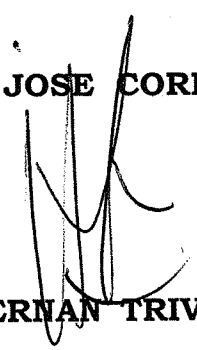
Que se niega lugar a la denuncia, querrela y demanda civil presentadas a fojas 1 y siguientes, y en lo principal y primer otrosí de fojas 21, según se argumentó en los números 1 y 2 de esta sentencia.

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFIQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

REMITASE COPIA AUTORIZADA DE ESTA SENTENCIA POR EL SEÑOR SECRETARIO DEL TRIBUNAL, DE CONFORMIDAD ASI LO ORDENA EL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496, UNA VEZ EJECUTORIADA.

Rol 55.413/AA


DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSE CORREA GONZALEZ.


AUTORIZA EL SECRETARIO ABOGADO DON HERNAN TRIVIÑO VASQUEZ.