

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 1.299-7-2015

LAS CONDES, tres de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 9 y siguientes, don **Dalia Magdalena Hormazábal Olivares**, secretaria, domiciliada en Vicuña Mackenna N° 0737, Villa Las Américas, La Granja, deduce denuncia infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Yamaimport S.A.**, representada legalmente por don Gianfranco Mauriziano Apólito, ambos con domicilio en Av. Las Condes N° 832, local 135, Las Condes, para que dicho proveedor sea condenada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley del Consumidor; con costas; **acción que fue notificada a fs. 36 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que con fecha 31 de julio de 2014 compró a la denunciada una moto marca Yamaha, modelo YGH-125, número de motor E3B7E-142602. Que, una vez adquirida la moto y dentro del plazo de los 3 meses de garantía, debió concurrir en varias oportunidades al local de la denunciada, debido a que presentaba graves problemas de funcionamiento, tales como pérdida de fuerza y detención del motor. Que, en todas esas oportunidades la moto quedó en el taller de Yamaimport y era devuelta, supuestamente, reparada. Que, el día 29 de octubre de 2014 la moto ingresó nuevamente a taller por reiteradas fallas, y en dicha oportunidad fue enviada a conversar con diversos ejecutivos de la empresa, los que finalmente, con fecha 16 de noviembre de 2014, le respondieron que los problemas que presentaba la moto se debían a que el

Certifico: Que la fotocopia que precede está conforme con su original tenido a la vista.

Fojas

1

Rol N°

Las Condes,

TERCER JUZGADO
POLICIA LOCAL

-1 OCT. 2015

LAS CONDES

27

combustible se encontraba contaminado, y que se había cambiado el carburador. Agrega que, producto de lo anterior solicitó a la denunciada la anulación de la venta, todo esto dentro de los 3 meses de garantía legal, anulación que no fue aceptada. Finalmente señala que, la denunciada le ofreció el cambio de la moto por otra nueva, cambio que no aceptó debido a que tenía que hacerse cargo de los gastos de inscripción, permiso de circulación, etc. y que por ello recurrió al Sernac.

A fs. 13 y siguiente, la parte **Hormazábal Olivares** rectifica su denuncia de fs. 9 y siguientes, **rectificación que fue notificada a fs. 36 de autos.**

A fs. 21 y siguientes, don **Dalia Magdalena Hormazábal Olivares**, secretaria, domiciliada en Vicuña Mackenna N° 0737, Villa Las Américas, La Granja, deduce denuncia infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Yamaimport S.A.**, representada legalmente por don Gianfranco Mauriziano Apólito, ambos con domicilio en Av. Las Condes N° 8.326, Las Condes, para que sea condenada al pago de \$1.000.000 por concepto de daños, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 36 de autos.**

A fs. 26, el Tribunal ordena la acumulación de causa Rol N° 2.710-7-2015 a la presente causa, por ser éste el más antiguo.

A fs. 29 y siguiente, comparece, en representación de **Yamaimport S.A.**, don **Alejandro Andrés Toribio Bergmann Rogel**, c.i.n° 7.696.402-5, jefe del Depto. de Servicio Técnico y Post Venta, con domicilio en Av. Las Condes N° 8.326, Las Condes, quien señala que efectivamente la denunciante el día 31 de julio de 2014 compró una moto 0Kms. Marca Yamaha, modelo YW-125 por la suma de \$1.400.000, moto a la cual se le hizo su primera mantención el día 25 de septiembre a los 1.125 kms., sin que presentara problema alguno. Que, con fecha 23 de octubre la moto

Certifico: Que la fotocopia que precede esta conforme con su original tenido a la vista.

Fojas 27 Delencio

Rol N° 259.7-2015

Las Condes.

TERCER JUZGADO
POLICIA LOCAL
- 1 OCT. 2015
LAS CONDES

78

reingresó al servicio para ser revisada por cuanto, según la denunciante, la moto se detenía cuando el motor estaba frío y que sólo alcanzaba una velocidad máxima de 80 k/h. Que, al revisar la moto se percataron que ésta había sufrido modificaciones por parte de la cliente al instalarle un parabrisas sobre dimensionado para el vehículo, el cual reduce en un 20% su rendimiento en velocidad y consumo de combustible. Señala que, además, se detectó en el carburador contaminación de la gasolina ya que tenía parte de agua y suciedad, por lo que se hizo una limpieza completa del sistema de combustible (carburador y estanque de gasolina), para finalmente terminar cambiando el carburador en forma gratuita, no obstante no correspondía a una falla de fábrica, sino que producida por un agente externo y ajeno a la voluntad de las partes. Agrega que, la moto fue retirada en perfectas condiciones por la denunciante, pero que el día 29 de octubre regresó acusando los mismos problemas, por lo que se realizó una nueva revisión y se detectó nuevamente contaminación de gasolina, por lo que se sugirió a la denunciante cambiar la estación de servicio en la cual cargaba bencina y/o subir a 95 octanos, por ser dicho octanaje más confiable. Que, en dicha oportunidad la denunciante solicitó el cambio del producto, solicitud que fue aceptada no obstante la moto no presentaba problemas de fabricación atribuibles a una posible garantía técnica, pero la denunciante no aceptó el cambio ya que debía pagar los gastos de inscripción y de permiso de circulación de la moto. Finalmente señala que, su representada no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor, y que por el contrario en todo momento quisieron favorecer a la denunciante, mediante el cambio de la moto, no obstante los problemas que presentaba no eran de fábrica sino por una mala manipulación en la carga de combustible.

A fs. 31 y siguiente, la parte **Hormazábal Olivares** rectifica su demanda civil de fs. 21 y siguientes, en el sentido que el monto demandado

Certifico: Que la fotocopia que precede está conforme con su original tenido a la vista.

Fojas 78 (Detante) @lho

Rol N° 1299.7.2015

Las Condes,

TERCER JUZGADO
POLICIAL LOCAL
- 1 OCT. 2015
LAS CONDES

79

asciende a la suma de \$2.448.693, correspondientes a \$1.448.693 por concepto de daño directo y a \$1.000.000 por daño moral, **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 36 de autos.**

A fs. 61 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de parte denunciante y demandante civil Hormazábal Olivares, quien ratifica denuncia y demanda de fs. 21 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada civil Yamaimport S.A., quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 68 y siguientes, rola presentación de la parte Hormazábal Olivares.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante **Hormazábal Olivares**, fundamenta su denuncia en el hecho que la parte denunciada Yamaimport S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 12, 20 y 21 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a efectuar la devolución del precio pagado por la motocicleta materia de autos, pese a que ésta ingresó a taller dos meses después de ser adquirida nueva y sin uso, presentando fallas que no la hacían apta para su uso.

Segundo: Que, la parte denunciada **Yamaimport S.A.**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto no habría vulnerado mandato legal alguno contenido en la Ley del Consumidor. Agrega que, los problemas sufridos por la moto materia de autos corresponden a agentes externos (agua en la gasolina), los que

Certifico: Que la fotocopia que precede esta
 conforme con su original tenido a la vista.
 4
 Fojas 78 (actente) 79
 Rol N° 1299-7-2015
 Las Condes,
 TERCER JUZGADO
 POLICIA LOCAL
 - 1 OCT. 2015
 LAS CONDES

quedan fuera de la garantía tanto legal como contractual del producto, y que no obstante ello y con el objeto de mantener satisfecho al cliente, se efectuó una limpieza completa del estanque de gasolina y cambio del carburador, y luego se ofreció a la denunciante la entrega de una motocicleta nueva de las mismas características, debiendo ésta únicamente pagar los valores de inscripción y permiso de circulación correspondientes, lo que la denunciante no aceptó.

Tercero: Que, siendo un hecho cierto en autos que la moto adquirida por la denunciante presentó fallas que motivaron su ingreso al servicio técnico con fecha 23 y 29 de octubre de 2014, corresponde determinar si dichos desperfectos eran de fábrica o se produjeron por causa imputable a la denunciante y así poder pronunciarse acerca de la eventual responsabilidad del proveedor en los hechos denunciados.

Cuarto: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Hormazábal Olivares** rindió a fs. 62 y siguientes prueba testimonial con la declaración del testigo Luis Osvaldo Araya Olivares, testigo no tachada y legalmente examinado, y la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1, 2 y 12, Registro de Garantía y constancia de entrega de motocicleta marca Yamaha modelo YGH-125; 2) A fs. 3 a 5, copia impresa de correos electrónicos entre la parte denunciante y gerente comercial de la denunciada; 3) A fs. 6 y 7, copia impresa de correo electrónico por el cual Sernac informa a la parte denunciante del ingreso del reclamo por ella efectuado; 4) A fs. 8, fotografía de la moto materia de autos; y 5) A fs. 20, fotocopia de Factura N° 281973 emitida por Yamaimport con fecha 31 de julio de 2014, correspondiente a la compra de una moto marca Yamaha modelo YW-125, N° de Motor E3B7E-142602, por la suma de \$1.400.000, la que cuenta con timbre pagado; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Certifico: Que la fotocopia que precede está conforme con su original tenido a la vista.
Fojas 80 (ochenta)
Rol N° 1299 - 7 - 2015
Las Condes,

TERCER JUZGADO
POLICIA LOCAL
- 1 OCT. 2015
LAS CONDES

Por su parte la denunciada Yamaimport S.A. rindió a fs. 63 y siguientes prueba testimonial con la declaración de los testigos Christopher Alexander Hormazábal Morales y Juan Patricio Villalobos Acevedo, testigos legalmente examinados y no tachados, y la siguiente prueba documental: 1) A fs. 49 a 55, set de 7 fotografías de la moto objeto de la Litis, en las que constan las modificaciones efectuadas a ésta por la parte denunciante; 2) A fs. 56, copia de Manual de Mantenición y Garantía de Yamaha en la cual se señala en su registro de garantía que cualquier modificación sustancial de la motocicleta no se encuentra cubierta por garantía; 3) A fs. 57, Orden de Trabajo emitida por Yamaimport de fecha 23 de octubre de 2014, en la que consta las reparaciones efectuadas a la moto de propiedad de la parte denunciante; 4) A fs. 58, Orden de Trabajo emitida por Yamaimport de fecha 29 de octubre de 2014; 5) A fs. 59, copia de Llamada de Servicio de fecha 29 de octubre de 2014, en la cual se informa que se encontró en la cuba del carburador bencina contaminada con agua; y 6) A fs. 60, ficha técnica de la motocicleta de propiedad de la parte denunciante marca Yamaha modelo YW-125 BWS 4 tiempos; **documentos que no fueron objetados en autos.**

Quinto: Que, del mérito de la prueba rendida en el proceso, especialmente de factura acompañada a fs. 20, aparece que la moto fue adquirida y recibida por la parte denunciante el día 31 de julio de 2014, y sólo consta en autos que ésta fue ingresada a taller, por fallas, por primera vez con fecha 23 de octubre de 2014, esto es casi 3 meses después de haber sido comprada, y luego con fecha 29 de octubre del mismo año, es decir en dos oportunidades. Ello, se contradice con lo señalado por la denunciante en cuanto a que la moto dentro de los 3 meses de garantía debió ingresar a taller en repetidas oportunidades por las fallas denunciadas, y que cuando ingresó el 29 de octubre fue debido a que en las "oportunidades anteriores", los desperfectos no habrían sido resueltos.

Certifico: Que la fotocopia que precede está conforme con su original tenido a la vista.
 Hojas 21 (ochenta y uno)
 Rol No 1299-7-1015
 Las Condes.
 TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL
 - 1 OCT. 2015
 LAS CONDES

82

Sexto: Que, en cuanto al origen de las fallas sufridas por la moto, esta sentenciadora, del análisis de la prueba rendida en autos, ha llegado a la conclusión que éstas no tuvieron su origen en fallas o defectos de fabricación, sino que producto de agentes externos, en la especie producto de la carga de un combustible contaminado con agua. Ello por cuanto, las dos órdenes de reparación agregadas al proceso a fs. 57 y 58, y llamada de servicio de fs. 59, no objetados por la denunciante, señalan la presencia de combustible contaminado en la moto como el origen de la detención del motor en frío, realizándose por ello, limpieza y cambio del carburador.

Séptimo: Que, lo anterior se encuentra ratificado con la prueba testimonial rendida por la denunciada a fs. 63 y siguientes, ya que del examen de los dichos de los dos testigos presentados por ésta, testigos no tachados, legalmente examinados, y que señalan uno haber sido el mecánico a cargo de la reparación de la moto y el otro trabajar, como mecánico, al lado del primero, aparece que las dos veces que ingresó la moto a taller fue por desperfectos producto de la existencia de agua en el combustible, esto es por fallas producidas por un agente externo, lo que produce que la moto funcione de manera inestable, y que en las dos ocasiones que la moto ingresó a taller, ésta fue reparada, quedando la moto sin falla alguna. Asimismo señalan que, la modificación efectuada por la denunciante, al agregar un parabrisas a ésta, fue la que hizo disminuir la velocidad máxima de la moto por la resistencia al viento que éste produce.

Octavo: Que, en lo que respecta a la prueba testimonial rendida por la parte denunciante con la declaración del testigo Araya Olivares, aparece que éste señala haber probado la moto de la denunciante el primer día que la recibió y que supo por la denunciante que ésta presentó en repetidas oportunidades fallas consistentes en falta de fuerza y que se quedaba parada en cualquier lugar, fallas que no han sido objeto de controversia en el proceso, pero nada aporta en cuanto a probar el origen de éstas, señalando

Certifico: Que la fotocopia que sigue de éstas, conforme con su original tenido a la vista.

Fojas 82 (ochenta y dos)

Rol N° 1299-7-2015

Las Condes,

TERCER JUZGADO
POLICIA LOCAL

- 1 OCT. 2015

LAS CONDES

no ser mecánico y desconocer la causa de los desperfectos, por lo que dicha prueba no puede estimarse como suficiente para acreditar los dichos de la denunciante en cuanto a los defectos presentados por la moto son de fábrica.

Noveno: Que, de lo concluido por el Tribunal en los considerandos precedentes como del examen de la prueba aportada al proceso, esta sentenciadora no pudo acceder a través de los antecedentes contenidos en el proceso a un convencimiento que permita atribuir las fallas de la moto en comento a defectos de fabricación o elaboración o imputables a la denunciada, por lo que no corresponde la devolución del precio pagado solicitado por la parte denunciante.

Décimo: Que, en consecuencia, teniendo presente los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, y lo resuelto en los considerandos precedentes, el Tribunal concluye que la parte denunciada no incurrió en conducta alguna que pudiere revestir el carácter de infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto no se encuentra obligada a efectuar la devolución del dinero pagado, y que, por el contrario cumplió con la garantía legal al reparar la moto sin costo para el cliente, las veces que fue requerido.

Décimo Primero: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta en contra de Yamaimport S.A.

b) En lo Civil:

Décimo Segundo: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Yamaimport S.A., no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 21 y siguientes de autos.

Certifico: Que la fotocopia que precede está conforme con su original tenido a la vista.

Folios 83 Cochente y tras

Rol N° 1299-7-2015

Las Condes.

TERCER JUZGADO
POLICIA LOCAL
- 1 OCT. 2015
LAS CONDES

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, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la denuncia interpuesta a fs. 9 y 21 y siguientes de autos.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 21 y siguientes en contra de **Yamaimport S.A.**, representada legalmente por don Gianfranco Mauriziano Apólito, sin costas.

DESE aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

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

ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

Handwritten marks and arrows

Certifico: Que la fotocopia que precede esta conforme con su original tenido a la vista.
Folios 84 (ochenta y cuatro)
Rol N° 1299-7-2015
Las Condes.

TERCER JUZGADO
POLICIA LOCAL
- 1 OCT. 2015
LAS CONDES