

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

Rol N° 13.618-2014-2

Ñuñoa, treinta de junio de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a fs. 5, por querella interpuesta por **DANIEL MUÑOZ GARCÍA**, abogado, en representación de **CARLOS MANUEL SERRANO SÁNCHEZ**, chileno, empresario, cédula de identidad N° 13.257.395-6, ambos domiciliados para estos efectos en calle Compañía N°1291, Of. 807, comuna de Santiago; en contra del proveedor **COMERCIAL KAUFMANN S.A.**, Rut 96.572.360-9, sociedad representada de conformidad al artículo 50 letra D, de la Ley N° 19.496, por don **JUAN JOSÉ RUIZ MONSALVE**, factor de comercio, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Vicuña Mackenna N° 1420, comuna de Ñuñoa. Funda su acción por infracción a los artículos 1°, 3° letra b), 12, 23 inciso primero, 40, 41 y 42, todos de la citada Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores; con fecha 28 de noviembre de 2013, don Carlos Humberto Serrano Aldunate, Rut N° 6.368.481-3, padre de su representado, compró a la empresa signada un automóvil nuevo, cero kilómetros, marca Mercedes Benz, modelo A 45 AMG, color blanco, año 2014, placa patente GDGJ-77, en la suma de \$35.372.863.- (IVA incluido) Una vez que fue entregado dicho vehículo, agrega el querellante, éste comenzó a utilizarlo regularmente hasta que el 26 de marzo de 2014, a requerimiento de los representantes de la marca en nuestro país, el móvil fue enviado a revisión porque se había detectado una divergencia técnica en la producción del modelo que debía ser corregida para garantizar la calidad del producto y su seguridad. Luego, con fecha 27 de junio de 2014, el actor sufrió un siniestro que provocó daño en el neumático delantero derecho y que se manifestó en una protuberancia en el costado externo del mismo; dado que contaba con seguro adicional automotriz dejó constancia de los hechos y dio cuenta a su aseguradora. Indica que ingresó el automóvil a la misma sucursal donde su padre lo había adquirido, con el objeto de que efectuaran las reparaciones y cambio de neumático. Tras pagar el deducible vinculado a la póliza contratada, procedió a retirar a su entera conformidad el vehículo bajo el supuesto que se habría realizado el cambio del neumático dañado por uno nuevo, conforme a factura de reparación y orden de trabajo. De este modo siguió circulando en su automóvil en condiciones normales, sin embargo, habiendo transcurrido alrededor de 20 días desde la eventual reparación, y encontrándose en la ciudad de Los Andes, tras un viaje junto a su familia, se pudo percatar que, presumiblemente, en la rueda trasera izquierda se

CONFORME CON SU ORIGINAL



encontraba instalado el mismo neumático delantero derecho dañado con anterioridad, el cual presentaba una protuberancia en la cara externa. Ante tal sorpresivo e inesperado hallazgo se devolvió a Santiago con la familia, guardando el vehículo en bodegas de su empresa por un tiempo aproximado de dos meses, para proceder a gestionar una solución a su problema ante el proveedor denunciado. Sostiene, además, que se siente engañado por la empresa, que con su actuar irresponsable y temerario le entregó un vehículo defectuoso, exponiendo tanto su vida como la de su familia en todos los trayectos que realizó, durante todo el período que transcurrió entre la entrega del móvil 'reparado' y el día en que se percató de la anomalía, pues no habrían instalado un nuevo neumático sino que sólo lo habrían cambiado de posición, ubicándolo en un lugar que, dado la fabricación del mismo, no puede rodar [tal como puede apreciarse en el mismo neumático] En definitiva, arguye, que con la magnitud de los desperfectos y el grado de intervención en la mecánica del vehículo, no habría garantía de que no vuelvan a surgir otros desperfectos de igual o mayor gravedad, por lo que la querellada debe ser sancionada con el máximo rigor de la ley citada. A continuación, hace presente que la actitud errática de Comercial Kaufmann dejó en evidencia la incompetencia técnica de su personal; se siente engañado, razón por la cual tendría derecho a la triple opción, esto es, reemplazo del bien, devolución del dinero [previa restitución del producto defectuoso] u optar por su reparación gratuita. Por último, señala que ante la demora en la reposición del neumático y el poco fiable e indigno trato que habría recibido de parte del proveedor, tras cerca de dos meses sin resultados, decidió comprar con su propio dinero un nuevo neumático para reemplazar al que aún seguía dañado (y que solamente habría sido cambiado de posición) Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación deduce demanda civil en contra de la querellada individualizada, solicitando que sea condenada al pago de las siguientes sumas: \$1.438.993.-, por daño emergente; y \$36.000.000.-, por daño moral; más intereses, reajustes y costas. Estas acciones aparecen válidamente notificadas a fs. 26 de autos.

SEGUNDO: Que, a fs. 29, Pamela Toro Contreras, abogada, representando a Comercial Kaufmann S.A., presta declaración indagatoria por escrito, señalando que a su representada no le constan los hechos que se denuncian en la especie, salvo en lo que respecta a la comercialización del vehículo patente GDGJ-77, el que fue vendido por la querellada a don Carlos Serrano Aldunate, quien compró para el Sr. Serrano Sánchez.

TERCERO: Que, a fs. 142, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia de la parte querellante y demandante de Carlos Manuel Serrano Sánchez, representado por el abogado Daniel Muñoz García y el abogado Claudio Mouat Ortiz, quien se incorporó a la audiencia con posterioridad; y

CONFORME CON SU ORIGINAL



encontraba instalado el mismo neumático delantero derecho dañado con anterioridad, el cual presentaba una protuberancia en la cara externa. Ante tal sorpresivo e inesperado hallazgo se devolvió a Santiago con la familia, guardando el vehículo en bodegas de su empresa por un tiempo aproximado de dos meses, para proceder a gestionar una solución a su problema ante el proveedor denunciado. Sostiene, además, que se siente engañado por la empresa, que con su actuar irresponsable y temerario le entregó un vehículo defectuoso, exponiendo tanto su vida como la de su familia en todos los trayectos que realizó, durante todo el período que transcurrió entre la entrega del móvil 'reparado' y el día en que se percató de la anomalía, pues no habrían instalado un nuevo neumático sino que sólo lo habrían cambiado de posición, ubicándolo en un lugar que, dado la fabricación del mismo, no puede rodar (tal como puede apreciarse en el mismo neumático) En definitiva, arguye, que con la magnitud de los desperfectos y el grado de intervención en la mecánica del vehículo, no habría garantía de que no vuelvan a surgir otros desperfectos de igual o mayor gravedad, por lo que la querellada debe ser sancionada con el máximo rigor de la ley citada. A continuación, hace presente que la actitud errática de Comercial Kaufmann dejó en evidencia la incompetencia técnica de su personal; se siente engañado, razón por la cual tendría derecho a la triple opción, esto es, reemplazo del bien, devolución del dinero (previa restitución del producto defectuoso) u optar por su reparación gratuita. Por último, señala que ante la demora en la reposición del neumático y el poco fiable e indigno trato que habría recibido de parte del proveedor, tras cerca de dos meses sin resultados, decidió comprar con su propio dinero un nuevo neumático para reemplazar al que aún seguía dañado (y que solamente habría sido cambiado de posición) Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación deduce demanda civil en contra de la querellada individualizada, solicitando que sea condenada al pago de las siguientes sumas: \$1.438.993.-, por daño emergente; y \$36.000.000.-, por daño moral; más intereses, reajustes y costas. Estas acciones aparecen válidamente notificadas a fs. 26 de autos.

SEGUNDO: Que, a fs. 29, Pamela Toro Contreras, abogada, representando a Comercial Kaufmann S.A., presta declaración indagatoria por escrito, señalando que a su representada no le constan los hechos que se denuncian en la especie, salvo en lo que respecta a la comercialización del vehículo patente GDGJ-77, el que fue vendido por la querellada a don Carlos Serrano Aldunate, quien compró para el Sr. Serrano Sánchez.

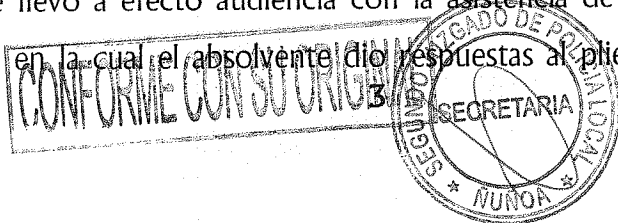
TERCERO: Que, a fs. 142, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia de la parte querellante y demandante de Carlos Manuel Serrano Sánchez, representado por el abogado Daniel Muñoz García y el abogado Claudio Mouat Ortiz, quien se incorporó a la audiencia con posterioridad; y

CONFORME CON SU ORIGINAL



del abogado José Miguel Costa Cea, por la querellada y demandada civil Comercial Kaufmann S.A. La actora ratificó íntegramente las acciones impetradas, solicitando que sean acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas. La contraria, a su turno, contestó por escrito acciones intentadas en su contra, según consta en escrito rolando a fs. 33 y siguientes. Llamadas las partes a un Avenimiento, éste no se produjo. En cuanto a la prueba documental, la demandante reitera antecedentes incorporados de fs. 1 a 4 y agrega, además, documentos de 42 a 66. La contraria también aportó documentos que rolan a fs. 67 a 141 de autos. Ningún instrumento presentado fue objetado u observado por la parte contra la cual se hicieron valer. Respecto a la prueba testimonial, sólo la parte querellante y demandante rindió, según lista rolada a fs. 31, y consistió en los dichos de Ernesto Javier de la Osa Estany, 34 años de edad, cédula de identidad N° 23.345.776-0, ingeniero en automatización y electrónica, con domicilio en Av. Portugal N° 910, Dpto. 605, comuna de Santiago; Carlos Alberto Jofré, 41 años de edad, cédula de identidad N° 22.552.889-6, mecánico, domiciliado en calle Pérez Freire N° 1841, Dpto. 401, comuna de Santiago; Víctor Manuel Cutiño Flores, 38 años de edad, cédula de identidad N° 14.528.722-7, contador auditor, con domicilio en pasaje Cardón N° 4522, comuna de Puente Alto; todos sin tacha. En relación con las peticiones, ambas partes formularon. La querellante y demandante lo hizo con la finalidad de citar a absolver posiciones al representante legal de la contraria, don Juan José Ruiz; y, además, solicitó un peritaje psiquiátrico a su representado, con el objeto de que se informe las consecuencias aparentes que hubiere sufrido aquél en su actual estado de salud a raíz de los hechos denunciados. La querellada y demandada pidió la designación de un perito judicial mecánico a fin de que examine y dé cuenta de los daños que presenta el neumático que se encontraría en dependencias de su representada. La contraria se allanó a la petición, sin perjuicio que solicitó, en los mismos términos, que el perito designado inspeccione el neumático dañado que -asegura- se encuentra en su poder, para dilucidar cuál de los dos neumáticos corresponde al neumático original que tenía instalado el automóvil al momento del siniestro, dándose por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

CUARTO: Que, de fs. 153 a 172, la actora objetó documentos aportados por la demandada durante la audiencia en que se tomó declaración a los testigos. A fs. 182, Juan Eduardo Graepp Rojas, cédula de identidad N° 5.228.772-3, chileno, perito judicial mecánico y en tránsito, ratificó informe pericial de fs. 53 a 59, ambas inclusive. Luego, a fs. 183, aparece válidamente notificado la cédula que contiene la citación a absolver posiciones al representante legal de la querellada, don Juan José Ruiz Monsalve. Por lo que a fs. 186, se llevó a efecto audiencia con la asistencia de ambos apoderados de las partes litigantes, en la cual el absolvente dio respuestas al pliego de posiciones que fue



incorporado a fs. 185 de autos. Con todo, en cuanto a la designación de peritos, consta a fs. 187, que en audiencia habilitada para tales efectos los apoderados manifestaron que no había acuerdo para tal designación, motivo por el cual a fs. 188 este juzgador designó al médico psiquiatra Mario Rodrigo Uribe Rivera para que emita un peritaje psiquiátrico, y al perito judicial mecánico Julio Bahamondes Quevedo para que remita informe al tenor de lo solicitado por los comparecientes. De este modo, a fs. 189, este último acepta el cargo y jura desempeñarlo fielmente. En el mismo tenor, a fs. 193, rola escrito del médico psiquiatra designado, quien de fs. 195 a 205 acompaña a los autos informe pericial psiquiátrico del paciente Carlos Manuel Serrano Sánchez. A continuación, de fs. 208 a 233, se agregó al proceso informe del perito judicial mecánico signado, respecto del cual, a fs. 238 y siguientes, el demandante formula observaciones.

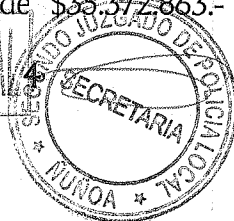
QUINTO: Que, a fs. 277, quedaron los autos para dictar sentencia.

SEXTO: Que, en primer orden de ideas, tal y como se desprende de las alegaciones efectuadas por la querellada y demandada en los descargos efectuados a fs. 133 y siguientes, al punto II) titulado: "Excepción por falta de legitimidad pasiva en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor", habida cuenta que dicho incidente siendo parte del contenido de la contestación de la acción infraccional propiamente tal, aun cuando dicha alegación requería de este sentenciador un análisis de previo y especial pronunciamiento, en cuanto que pudiere dar lugar o al término anticipado del juicio o a que se hiciere imposible su continuación, no fue interpuesto en la oportunidad procesal pertinente, esto es, antes de la contestación propiamente tal, por lo tanto, aquél deberá rechazarse en su totalidad sin entrar a discutir el fondo del asunto, porque -en términos procesales- el derecho de la demandada ya había precluido.

SÉPTIMO: Que, no obstante lo anterior, en cuanto a la solicitud de la querellada y demandada a fin de declarar temeraria la denuncia de marras, es preciso destacar que del análisis de los hechos que se investigan, las probanzas de los intervinientes y las versiones vertidas por estos, se colige el plausible motivo que tuvo la actora para impetrar las acciones en contra de Comercial Kaufmann, por lo que no se dará lugar a la petición hecha por el apoderado de esta última.

OCTAVO: Que, en la presente causa existe un hecho no controvertido consistente en que el automóvil marca Mercedes Benz, modelo A 45 AMG, color blanco, año 2014, placa patente GDGJ-77, fue adquirido por Carlos Humberto Serrano Aldunate, a nombre de Carlos Manuel Serrano Sánchez, querellante y demandante de autos, en Comercial Kaufmann S.A., querellada y demandada de marras, el día 28 de noviembre del año 2013, en la suma de \$35.372.863.- (IVA incluido), pagados al

CONFORME CON SU ORIGINAL



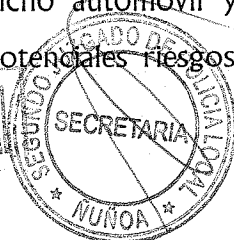
contado; y que con fecha 27 de junio de 2014 sufrió el siniestro N° 1163809 cubierto por la póliza de seguro automotriz N° 4929729 contratada en la Compañía Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., con un costo total final de \$1.677.107.-, correspondiente al cambio del neumático delantero derecho dañado por uno nuevo, cuyo recibo de conformidad fue firmado por el asegurado (padre del actor) con fecha 01 de julio de 2014, declarando *“no tener reclamo alguno hacia la compañía de Seguros Chilena Consolidada como tampoco a Kaufmann S.A., por lo que les otorgó el más completo y total finiquito, y renunciando desde ya a toda acción civil o de otra índole”*, según se desprende del tenor literal del documento rolado a fs. 172 de autos.

NOVENO: Que, en base a este hecho, la decisión de la litis exige verificar si tras la reparación a la que fue sometido el automóvil de la demandada ya singularizado, transcurridos apenas 20 días desde que fue retirado del taller de Kaufmann, sin precisar fecha exacta, su propietario se pudo percatar que el neumático siniestrado (delantero derecho) habría sido solamente cambiado de posición e instalado en la rueda trasera izquierda, se ha dado cumplimiento a la garantía que trae aparejada la reparación de un vehículo siniestrado, que alega la actora se trataría de un producto defectuoso de fábrica, y en caso contrario, si han sido propuestas otras alternativas de solución, tales como el cambio del móvil o la devolución del dinero desembolsado; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a la demandada, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos del demandante, en su calidad de consumidor.

DÉCIMO: Que, con la querella de fs. 5, acorde al exhaustivo y profundo estudio de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista, y demás antecedentes allegados al proceso, que este sentenciador aprecia y pondera de conformidad a los principios de la sana crítica, ha arribado a la convicción que la acción infraccional intentada por don Carlos Manuel Serrano Sánchez carece de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar en forma fehaciente e indubitada, más allá de toda duda razonable, la veracidad de las infracciones que le imputa a Comercial Kaufmann S.A. A mayor abundamiento, es dable contextualizar los siguientes puntos:

(I) No consta en la especie ninguna probanza determinante e irrefutable que corrobore a ciencia cierta y sin lugar a equívocos que el vehículo adquirido por el denunciante presentaba fallas de fábrica, sin perjuicio que transcurridos 4 meses desde su compra, con fecha 26 de marzo de 2014, éste haya sido sometido a una revisión a petición de los representantes de la marca en el país, toda vez que se había detectado una ‘divergencia técnica’ en la producción del modelo de dicho automóvil y existía la necesidad de realizar un chequeo preventivo para evitar potenciales riesgos que pudieran afectar la

CONFORME CON SU ORIGINAL



calidad del producto y, principalmente, la seguridad de sus ocupantes. En este contexto, no amerita ni cambio del bien adquirido en cuestión ni menos devolución del dinero pagado por aquél; **(ii)** Todo asegurado que contrata una póliza de seguro automotriz para activarla ante la ocurrencia de un siniestro tiene pleno conocimiento, desde que suscribe los convenios respectivos con la entidad aseguradora, que ante cualquier hecho que sea susceptible de objeción o reclamo debe ponerlo en aviso de quien corresponda, es decir, ante la misma Compañía de Seguros si existe disconformidad con el liquidador designado, con el informe de liquidación, con la reparación del bien asegurado y la garantía que trae aparejada ésta, o con la indemnización recibida, entre otras causales; o en último caso, para ante la institución fiscalizadora creada para tales efectos, cual es la Superintendencia de Valores y Seguros. Sin embargo, en ninguna instancia del proceso se detecta que el actor haya agotado las gestiones necesarias ante la aseguradora o ante la SVS, razón por la cual sólo cabe remitirse al recibo de conformidad rubricado por el demandante. Se trata de un documento esencial para este juzgador en cuanto que constituye testimonio fiel del estado en que fue entregado el vehículo reparado a su propietario, quien no evidenció en esa oportunidad alguna irregularidad pese a que, de acuerdo a lo señalado por testigos y conforme a lo que este juzgador pudo constatar al ingresar a la página web: <http://www.cserrano.cl/>, el Sr. Serrano Sánchez posee un taller de rectificación de motores que data del año 1985, curiosamente, ubicado en el mismo domicilio particular o laboral que señala en su libelo (calle Padre Orellana N° 1537, comuna de Santiago), o sea, no estamos en presencia de un consumidor inexperto y desconfiado sino más bien ante un cliente informado y con la preparación requerida para advertir si un vehículo -sobre todo el suyo propio- posee neumáticos nuevos o usados y si éstos fueron instalados en posiciones contrarias; **(iii)** En último término, en relación con los peritajes agregados al caso subjudice, es dable puntualizar que respecto a lo informado por el perito judicial Juan Graepp, cuya pericia fue encargada a petición de parte, dentro de sus conclusiones no queda claro a cuáles neumáticos se hace referencia, ya que evidentemente tiende a confundir tanto la ubicación de los mismos como los daños que habría sufrido uno de ellos y que fue el motivo por el cual se procedió a cambiarlo por uno nuevo, pese a que como se ha discutido latamente en la especie, esto no habría ocurrido. En consecuencia, dicho peritaje carece de valor probatorio. Ahora bien, en cuanto al informe técnico mecánico de neumático emitido por el también perito judicial Julio Bahamondes, designado por el Tribunal, desde el momento que fija su visita inspectiva para el mismo día en que acepta y jura desempeñar fielmente el cargo, esto es, con fecha 14 de agosto de 2015, no obstante que en su oportunidad había establecido como día de inspección el 02 de septiembre de ese mismo año, a las 10:00 horas, en dependencias de la empresa que le llama, tal y como la

CONFORME CON SU ORIGINAL

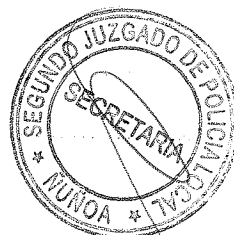


contraña lo expone en su presentación de fs. 238, aun cuando se pudo tratar nada más que de un error de tipeo o de transcripción de datos, este sentenciador no puede obviar tal yerro que afectaría los intereses de uno de los intervinientes en juicio, por tanto, tampoco ha considerado su contenido y las apreciaciones entregadas por ese profesional, con el objeto de dilucidar el conflicto suscitado en la especie. Vale decir, pese a la relevancia que revisten las pericias en este tipo de casos, cuya materia debatida es de complejo conocimiento y aplicación, dada la inexactitud de la primera de las nombradas y la falta de fidelidad de la segunda, su preponderancia en la decisión de la litis será desestimada íntegramente; **[iv]** Sobre la absolución de posiciones a la cual fue sometido el representante legal de Comercial Kaufmann S.A., respecto de la cual su apoderado tenía por objeto establecer que entre la demandada y Kaufmann S.A. Vehículos Motorizados existe una confusión de personas jurídicas que pertenecerían al mismo grupo económico controlador, al punto que tendría el mismo giro, representación y domicilio, todo ello con la finalidad de fundar la falta de legitimación pasiva de su representada, que fuere alegada en el escrito de contestación de la querella infraccional, tal y como se ha discutido en el considerando sexto de este fallo, el contenido de las respuestas del pliego de posiciones se ha estimado como irrelevante e innecesario, por cuanto en nada altera lo que se ha venido resolviendo hasta ahora; y **[v]** Conforme a todo lo expuesto, no cabe sino concluir que deberá dictarse sentencia absolutoria, toda vez que tratándose de un bien amparado por una garantía otorgada por el proveedor, sin perjuicio de que haya ejercido cualesquiera de los derechos que le confiere la ley del ramo, el consumidor, en su oportunidad, debió hacer efectiva dicha garantía legal.

DÉCIMO PRIMERO: Que, en definitiva, de acuerdo a lo razonado en los puntos precedentes se colige que Comercial Kaufmann S.A., en su calidad de proveedor, no ha infringido las normas establecidas en la Ley N° 19.496, por lo que no ha actuado con negligencia, y en este sentido, tampoco ha causado menoscabo al demandante, como consumidor.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, atendida la conclusión a que ha arribado este sentenciador y que se deja expuesta en los considerandos precedentes, la demanda civil de indemnización de perjuicios incoada en el caso sublite, deberá ser rechazada en su totalidad, sin costas, por haber tenido el demandante motivo plausible para litigar.

CONFORME CON SU ORIGINAL



Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y artículos 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **se rechaza** la excepción por falta de legitimidad pasiva alegada por la parte de Comercial Kaufmann S.A.

2.- Que, **no ha lugar** a la solicitud de Comercial Kaufmann S.A., a fin de declarar temeraria la denuncia de marras, por existir motivo plausible de su titular.

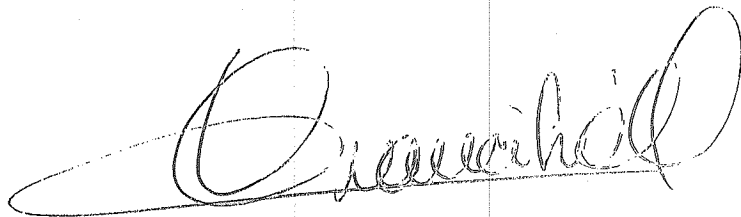
3.- Que, **no ha lugar** a la querrela de lo principal de fs. 5. En consecuencia, se absuelve a **COMERCIAL KAUFMANN S.A.**, representada legalmente por **JUAN JOSÉ RUIZ MONSALVE**, de toda responsabilidad en los hechos investigados en esta causa.

4.- Que, **se rechaza** la acción civil intentada por el primer otrosí de fs. 5.

5.- Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 13.618-2014-2



PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA TITULAR.-

