



Setenta y siete 77

Rol N° 3949-2016/NGC

Talca, a trece de octubre de dos mil dieciséis.

VISTO:

Que, a fojas 11 y siguientes doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ, Cédula Nacional de Identidad N° 8.903.938-K, Asesor Comercial de Mutual de Seguros de Chile, domiciliada en 2 Poniente A N° 0255, Villa Pucará, Talca, dedujo denuncia infraccional en contra de AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A., representada por don ALAN ABARZA MERCADO, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 11 Oriente N° 1152, Talca.

En lo fáctico la actora argumenta que a mediados de noviembre de 2015 solicitó una cotización en AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A., cuyo nombre de fantasía corresponde a SALAZAR E ISRAEL, respecto de un automóvil marca Nissan modelo Qashqai Advance mt 2.0, color gris plata, año 2016. La denunciante relata que la vendedora doña PATRICIA MONTECINOS le señaló que el referido móvil tenía un precio "promocional" de \$14.589.000.-, promoción que duraría hasta el 31 de diciembre de 2015, y que después de esa fecha, subiría considerablemente su valor.

Agrega que con el objeto de aprovechar la promoción vendió un vehículo de su propiedad de la misma marca que el que pretendía comprar pero del año 2013, obteniendo de dicha venta la suma de \$7.700.000.- que destinó para "completar" el pago del nuevo vehículo.

Seguidamente explica que el día 30 de diciembre de 2015, y ya habiendo vendido su automóvil, le comunicó a la vendedora doña PATRICIA MONTECINOS que ya estaba en condiciones de comprar el nuevo vehículo pues tenía en su poder el total del dinero requerido para ello. Ante dicho comunicado, la vendedora le habría confirmado que se mantenían las condiciones en que se le ofreció el vehículo (precio promocional) enviándole una fotografía del móvil señalándole "este será tu carro", pidiéndole además, que entregara ese mismo día el dinero para respetar el precio de oferta.

La demandante sostiene que ese mismo día (30 de diciembre de 2015) una vez que llegó a las dependencias de la denunciada, la vendedora Sra. MONTECINOS la habría dirigido a la oficina del Gerente don ALAN ABARZA MERCADO a efecto de concretar el pago. En el mismo orden de consideraciones señala:

*"una vez dentro de la oficina le indiqué al Gerente Sr. Abarza, que venía a concretar el negocio y hacer uso de la promoción, contando con dinero efectivo de la venta de mi antiguo Nissan Qashqai año 2013b de \$7.700.000.- y saldo de \$6.889.148.- disponibles en mi cuenta corriente (banco BCI, cta. Cte. 76639916) con el cual completaría el total de los \$14.589.148.- que costaba el nuevo vehículo.*

El Sr. Alan Abarza Mercado me indicó que para mi tranquilidad iba a recibir este dinero (\$7.700.000.-) y que el saldo (\$6.889.148.-), lo enterase a fines de enero de 2016 pues

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
Presente es copia fiel de su original

22 MAR. 2017

de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_



Setenta y ocho 78

contaba con un plazo de hasta 30 días precio contado. Contó el dinero, y emitió un comprobante de recibo 'Ingreso a Caja' N° 1 con fecha 30/12/2015.

Sin embargo mientras el Sr. Abarza realizaba esta acción, la vendedora Sra. Patricia Montecinos F., me pide que la acompañe fuera de la oficina y me dice que la 'disculpe pues mi vehículo no estaba en la automotriz'.

Además que 'la foto que me había enviado no correspondía al vehículo que yo estaba comprando' pero que el día de mañana 31 de diciembre llegarían a la automotriz 4 vehículos y dentro de ese lote estaría el mío'.

La mañana del jueves 31 de diciembre, llamé a la vendedora Sra. Patricia Montecinos F., consultando por mi vehículo, ella me indica que trabajaban hasta el mediodía, además que hubo problema de logística, no llegaría mi vehículo.

Pensando positivamente lo asumí entendiendo que no era un engaño.

En innumerables ocasiones los días siguientes me comuniqué con esta empresa automotriz para consultar por la llegada de mi vehículo, sin ningún resultado.

Después de muchos intentos fallidos fui personalmente a esta automotriz para entrevistarme con su gerente y presentarle mis reclamos. Me atendió el Sr. Alan Abarza Mercado y como compensación me ofreció incluir una cámara de retroceso".

Continuando con su relato fáctico, la actora señala que con fecha 19 de enero de 2016 recepcionó el vehículo, pero que le entregaron uno de color distinto al que ella había solicitado. Refiere que además le entregaron la factura de compra N° 142371 por un monto total de \$14.589.148.- y que se le explicó que con ella podía transitar mientras se tramitaba la placa patente. También hace mención al hecho de que no se le entregaron en su oportunidad las gomas de la marca Nissan originales que le habían ofrecido y que la cámara de retroceso estaba en mal estado.

Seguidamente, la denunciante da cuenta de una serie de problemas e inconvenientes que la adquisición del nuevo vehículo le habría acarreado, a saber:

**PROBLEMA CON LOS DOCUMENTOS:** Al respecto señala que el día 5 de febrero de 2016 (encontrándose el vehículo en su poder, después de 30 días de la compra) realizó un viaje familiar con destino a la ciudad de Malargue, pero al pasar por la aduana fueron retenidos por la Policía de Investigaciones debido a que el vehículo no estaba inscrito en el Registro Civil "ni mucho menos a mi nombre". Esta situación es entendida por la denunciante como un incumplimiento por parte de la automotriz ya que sostiene que el Sr. Alan Abarza Mercado se habría comprometido a efectuar la inscripción del vehículo. Añade que en ese momento no había posibilidad de comunicarse con la oficina de Salazar Israel pues no había señal en la cordillera.



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA  
presente es copia fiel de su original

22 MAR. 2017



Setenta y nueve 79

**DIFERENCIA DE PRECIO DEL VEHÍCULO VERSUS LO CANCELADO:** A este respecto señala que el 28 de enero de 2016, llegó por correo a su domicilio particular un sobre de la empresa financiera Forum que contenía una cuponera de crédito según contrato LA405259 con 24 cuotas de \$315.254, sumando un total de \$7.565.880.-, crédito que según la denunciante, nunca solicitó. Alega que no se le indicó que había contraído dicho crédito y que lo que ella conversó con don Alan Abarza Mercado (gerente de la empresa denunciada) en la oficina de éste al momento de entregar el pie del vehículo, era que ella podía cancelar de inmediato el saldo de la compra mediante una transferencia.

Seguidamente relata que el 29 de enero de 2016 se dirigió a las dependencias de la denunciada con el objeto de pagar el saldo pendiente de \$6.889.148, siendo atendida por la vendedora doña Patricia Montecinos quien le habría comunicado que no se encontraba el gerente Sr. Abarza Mercado para recepcionar dicho dinero.

La actora refiere que puso en conocimiento de la vendedora Sra. Montecinos que le había llegado una cuponera de Forum, recibiendo como respuesta que no debía preocuparse y que debía crear una cuenta en la página de dicha entidad financiera para "acelerar el pago", asegurándole la referida vendedora, que no habría diferencia de dinero.

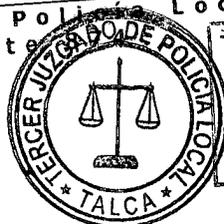
Explica que fue la propia vendedora "la que accedió a esta página y creó una cuenta, a mi nombre". Señala, asimismo, que en esa cuenta le asignaron una ejecutiva de nombre Jeanette González quien se habría negado a ayudarla vía telefónica, indicándole que debía ir personalmente a sus oficinas ubicadas en la ciudad de Santiago para realizar el trámite de pre pago. En este sentido la actora hace presente que a medida que aumentaba el plazo Forum cobraba un interés diario.

Expone que al consultar por qué se encontraba involucrada en esa situación le dieron excusas indicándosele que "esto se hace de manera habitual para respetar el precio oferta". Sin embargo, la denunciante dice extrañarle que "el precio cotizado está publicado e inclusive días después de esta compra todavía figuraba, pero no como oferta, sino que como valor real, y en ningún momento se indica que se debe contratar un crédito en una entidad financiera en 24 cuotas y después cancelarlo con un vale vista". Para la denunciante dicha situación constituye un "negocio adicional" entre la empresa financiera y la denunciada, máxime considerando que ella contaba con el dinero de la compra de su vehículo.

**CONFLICTO PARA EL PAGO DEL SALDO:** Al respecto señala que se ve en la obligación de pagar un crédito "no requerido" el cual no se le permitía pagar en forma anticipada para la eliminación legal de los intereses, ya que para ello se tenía que entender con Forum y no con la automotriz, no otorgándosele la posibilidad de pagar el día que correspondía pues le solicitaban viajar a Santiago ya que le asignaron una ejecutiva en dicha ciudad.

**PAGO ADICIONAL DE CRÉDITO NO SOLICITADO:** Sobre este punto señala que el 09 de febrero de 2016 canceló el crédito, no sin inconvenientes, pues se vio aumentado el valor del vehículo "pues si se suma el pie \$7.700.000.- más el dinero cancelado a la

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
22 MAR. 2017  
TALCA, de de



financiera Forum \$7.312.928.- suman \$15.012.928 (quince millones doce mil novecientos veintiocho pesos) según comprobante de pago en Banco BBVA del día 09 de febrero de 2016, se produce una diferencia respecto del valor de compra \$423.780.”

**RECLAMO EN EL SERNAC:** Señala que ante dicha situación presentó reclamo ante el SERNAC de esta ciudad, según folio R2016G881953, de fecha 19 de mayo de 2016, pero que sin embargo, Automotriz Cordillera S.A. no contestó, razón por la cual el SERNAC la instó a presentar la denuncia en tribunales.

**NUEVOS PROBLEMAS CON EL VEHÍCULO.** La denunciante expone al Tribunal, en los siguientes términos, otros problemas que surgieron con su vehículo:

“05 de abril de 2016: el vehículo ya en mi poder descubrí que presentaba varios detalles de fábrica tales como falla de pintura en el capot, ruidos en el freno trasero, razón por la cual lo llevé a la automotriz, lo ingresaron a taller, teniendo que esperar alrededor de dos horas para que llegaran con el otro vehículo de reemplazo, y así poder empezar mi día laboral.

A estas alturas mi estado de salud y mi rendimiento laboral empezaron a bajar debido a la acumulación de tensión nerviosa, problemas generados por esta compra, sumado a la pérdida de tiempo, todo esto acrecentado pues sufro de una enfermedad crónica llamada fibromialgia con la cual aumentan mis dolores y malestares cuando tengo problemas y episodios de sistema nervioso alterado: A raíz de estos contratiempos demoras y problemas de salud, repercutió directamente mi rendimiento laboral, debido a que en este periodo no pude concretar ni dar cumplimiento a mis metas laborales.

Mi vehículo fue recepcionado con orden de trabajo que adjunto la cual no está numerada por la automotriz pero si está con mis datos personales y placa patente HSSP-69 con fecha 5/04/2016.

Una vez que me entregan mi auto en la semana un viernes a última hora llego a casa y al estacionar el vehículo me percaté que la cámara no estaba funcionando y me encuentro con la desagradable sorpresa además presentaba un abollón en la puerta trasera derecha que no me fue informado, al momento de recibir el vehículo, espere hasta el día lunes ya que el servicio técnico no funciona fin de semana, al presentarme en la automotriz, lo recibieron de inmediato asumiendo los detalles del vehículo, quedando otra semana más el auto en el taller.

Al mes de haber salido el vehículo del taller viajando al pueblo de Colbún por razones de trabajo voy pasando por el puente Maule y salta desde un camión una piedra al parabrisas, contacte a la compañía BCI Seguros, donde tengo contratado mi seguro automotriz, ellos me derivan al taller Quelle para el cambio de parabrisas.

Personal de este taller me solicita estar presente en la 'Revisión de ingreso al taller' y descubren que mi automóvil tenía un problema en el techo, el cual se encuentra quebrado, con una separación de al menos 2 centímetros en el techo. En ese momento me sentí la mujer más torpe, usada, utilizada, engañada, sentí que ya no valía como persona, sentí una desprotección tremenda he sido siempre una mujer muy fuerte pero ya en ese momento solo lloré soy una mujer muy esforzada he logrado todo con mi trabajo.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
22 MAR. 2017  
de de  
TALCA, de de



*[Handwritten signature]*



Ochenta y uno 81

La automotriz asume el error y me dice que lo cambiarán por otro nuevo cosa que no fue así lo repararon y pusieron el mismo ya que quedó con las mismas manchas. Que tenía anteriormente y la luz interior que va al medio de cualquier frenada o viraje se descuelga".

En cuanto al derecho, la denunciante señala que el proveedor denunciado incurrió en infracción a los artículos 3 letras b) y e), 12, 20 letras c) y e), 21 y 23 "y demás normas pertinentes del mismo cuerpo normativo recientemente señalado, puesto que, no me dio información veraz y oportuna ni se han respetado las condiciones de operabilidad de la garantía de los productos, toda vez que no me informó en forma veraz de las características del vehículo, ni las condiciones de pago, y posteriormente a la venta ha sido negligente en la reparación de los defectos del vehículo y no acepta la devolución del vehículo".

En virtud de lo expuesto, la actora solicita que se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

En el primer otrosí de presentación de fojas 11 y siguientes doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A., representada según lo dispuesto en los artículos 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, por don ALAN ABARZA MERCADO, acción que funda en los mismos hechos que dieron origen a la denuncia infraccional, los que da por expresa e íntegramente reproducidos, señala que los referidos hechos constituyen una infracción a la Ley N° 19.496 y que además le han causado considerable perjuicio, pasando a enumerarlos de la siguiente forma:

1° Cobro excesivo por sobre el valor cotizado en la transacción pues el valor cotizado, facturado es \$14.589.148.- y yo he tenido que pagar la suma de \$15.012.928.- (Quince millones doce mil novecientos veintiocho pesos) según comprobante de pago en Banco BBVA del día 09 de febrero del 2016, se produce una diferencia respecto del valor de compra \$423.780.

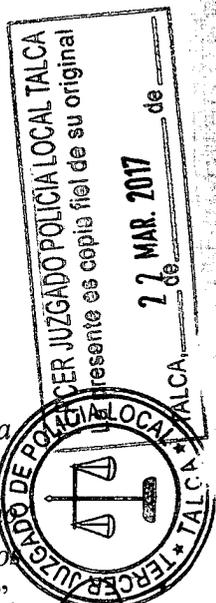
2° Daños morales, por aprovechar la ocasión de la venta de un vehículo para engañar y adicionar un crédito, oculto en el legajo de documentos, el cual no era necesario, no lo requerí, no lo necesitaba, pues contaba con el dinero suficiente.

3° Daños morales, al faltar a la verdad por parte de la empresa, cuando me envían la fotografía de un vehículo indicando era el que me entregarían, que resultó una mentira para obtener mi dinero y lograr una venta que incrementa falsamente sus indicadores. Mientras que mi vehículo no se encontraba en Talca, como tampoco en sus otras dependencias.

4° Daños morales, por todos los trámites que me ha traído esta transacción viciada con la pérdida de tiempo, con la entrega tardía de un producto con fallas.

5° Daños colaterales pues esta situación ha afectado directamente a mi salud y como consecuencia de las pérdidas de tiempo ocasionadas a mi rendimiento laboral siendo los primeros meses de este año los más complicados y sin poder cumplir mis metas laborales".

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874



*[Handwritten signature]*



Ochenta y dos 82

Luego de la precedente enumeración de perjuicios, la demandante solicita al Tribunal "anular la transacción del vehículo Nissan modelo Advance mt 2.0, color gris metálico, año 2016, Placa Patente HSSP-69, número de motor MR20372756W, número de chasis SJNFBAJ11GA468817, u otra fórmula legal que me permita recuperar mi dinero devolviendo el vehículo".

Seguidamente agrega que conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3 de la citada Ley, le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos.

Los conceptos y montos demandados, por concepto de indemnización de perjuicios, son desglosados por la actora de la siguiente manera:

**DAÑO PATRIMONIAL: \$15.012.928.-**, "Valor cancelado por vehículo y devolución del mismo".

**DAÑO MORAL: \$5.000.000.-**, "por las molestias ocasionadas y el disgusto provocados por la infracción del demandado, , especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debí soportar, de no haberse producido la infracción que demandó".

**SUMA TOTAL: \$20.012.928.-**, o lo que el Tribunal determine en justicia y equidad, con costas.

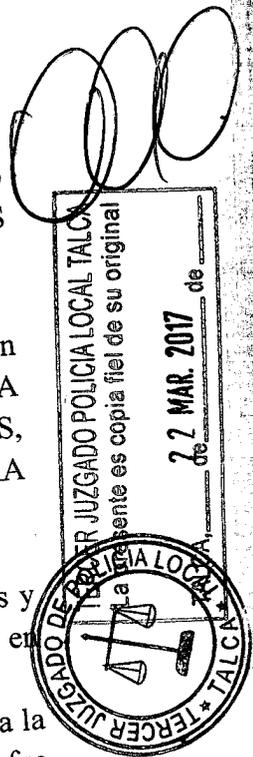
En cuanto al derecho, refiere que las normas infringidas que fundamentan la demanda fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de su presentación, las que da por reproducidas.

A fojas 27 doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ designó abogado patrocinante y confirió poder en la causa a doña KATHERINE PAOLA CIFUENTES ROJAS.

A fojas 64 y siguientes se celebró la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparencia de la denunciante y demandante civil doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ y de su abogada doña KATHERINE PAOLA CIFUENTES ROJAS, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil "AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A."

La parte denunciante infraccional y demandante civil ratificó íntegramente sus acciones y solicitó al Tribunal tener por contestada la denuncia infraccional y demanda civil en rebeldía de la contraria.

Las partes fueron llamadas a conciliación por el Tribunal, la que no se produjo atendida la rebeldía de la parte denunciada y demandada civil. Se recibió la causa a prueba, la que fue rendida por la parte compareciente (denunciante y demandante) misma parte que solicitó





Ochenta y Tres 83

las diligencias probatorias consistentes en: "1) Que la parte denunciada y demandada civil exhiba todas las órdenes de ingreso a taller por desperfectos experimentados por el vehículo P.P.U. HSSP-69; 2) Que la parte denunciada y demandada civil exhiba diagnóstico de los técnicos de dicho taller y los resultados de la reparación; 3) Que la parte denunciada y demandada civil exhiba copia de todas las denuncias y demandas en que ha sido querellado o demandado civil, respecto de los hechos relacionados con su giro comercial, específicamente, en materia de policía local y ley del consumidor, adjuntando las multas o las sentencias respectivas; 4) Se oficie a la jefa de la Agencia Talca de la mutual de Seguros de Chile, doña Sally Vidal Muñoz, domiciliada en Edificio Aranjuez, calle 2 Sur N° 772, de la ciudad de Talca, para que remita a este Tribunal un registro de cumplimiento de metas de la parte demandante y querellante desde el mes de noviembre de 2015, hasta el mes de agosto de 2016. Informando además si ha observado una disminución de la productividad de doña Yasmina Viviana Marín González, y en la afirmativa, si conoce los motivos de ella".

El Tribunal dio lugar solo a las diligencias signadas con el número 1 y 2 fijando día y hora para efectuarlas y rechazó las solicitadas en los números 3 y 4.

La parte querellante y demandante repuso la resolución que rechazó la diligencias signadas bajo los números 3 y 4. En cuanto a la diligencia signada bajo el N° 3 señaló que con ella no se pretendía orientar al Tribunal en cuanto al derecho que debe aplicar, sino graficar el entorno fáctico en el que se relaciona la querellada y demandada con sus clientes, estableciendo una suerte de conducta regular de la contraparte, la que según la recurrente, ha sido vulneratoria de los derechos del consumidor en reiteradas oportunidades. En cuanto a la diligencia signada con el número 4 solicita hacer lugar al oficio por cuanto "fue un argumento vertido en el escrito de demanda, el que el vehículo materia de estos autos constituye la herramienta de trabajo de mi representada. Además hemos demandado el daño moral, proveniente de la infracción, consecuencia el oficio pedido se orienta principalmente a acreditar esta área".

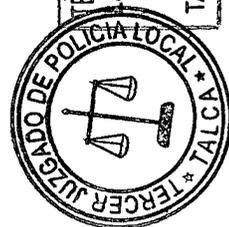
El Tribunal resolvió la reposición interpuesta no dando lugar a ella y, en mérito de lo obrado, puso fin a la audiencia de estilo.

A fojas 69 se llevó a efecto la audiencia especial de exhibición de documentos con la comparecencia de la denunciante y demandante doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ y de su abogada doña KATHERINE PAOLA CIFUENTES ROJAS y en rebeldía de la parte denunciada y demandada "AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A."

La parte compareciente, solicitó -atendida la rebeldía de la contraria- hacer efectivo el apercibimiento dispuesto en el inciso tercero del artículo 349 del Código de Procedimiento Civil, en relación al artículo 274 del mismo cuerpo legal requiriendo la aplicación del máximo de la multa que permite esta última disposición legal (dos sueldos vitales) y junto con ello solicitó dictación de sentencia en los autos.

Handwritten signature or initials.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
22 MAR. 2017  
TALCA, Chile





Ochenta y Cuatro 84

El Tribunal acogió la solicitud de apercibimiento condenando a la denunciada y demandada "AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A." al pago de una multa de dos sueldos vitales. En cuanto a la solicitud de dictación de sentencia, no dio lugar.

A fojas 70 el Tribunal ordenó certificar si existían o no diligencias pendientes en la causa.

A fojas 73 la Sra. Secretaria Subrogante del Tribunal certificó que no existían diligencias pendientes en estos autos.

A fojas 74 quedaron los autos para fallo.

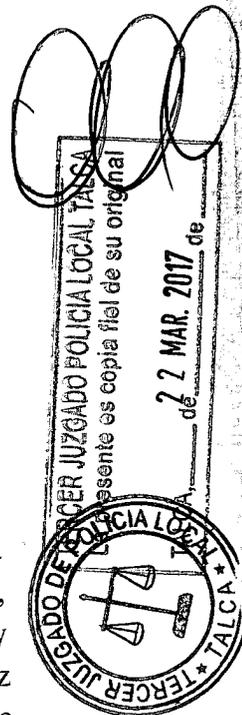
**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL:**

**PRIMERO.** Que, la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, siendo dichas acciones presentadas en tiempo y forma.

**SEGUNDO.** Que, la parte denunciante y demandante civil, rindió prueba documental, **no objetada**, consistente en: 1) Certificado de Inscripción y anotaciones vigentes en el R.V.M. del vehículo Inscripción HSSP.69-K, de propiedad de la denunciante y demandante civil (rolante a fojas 28 a 29); 2) Cuponera de pago Forum, que contiene 24 talones de pago, con vencimiento el primero de ellos el 05 de febrero de 2016, por la suma de \$315.245 (trescientos quince mil doscientos cuarenta y cinco pesos) cada uno (rolante a fojas 30 a 55); 3) Comprobante de pago de BBVA a empresa FORUM, de fecha 9 de febrero de 2016 por un monto total de \$7.312.928 (siete millones trescientos doce mil novecientos veintiocho pesos) (rolante a fojas 56); 4) Factura electrónica N° 142371, emitida por Automotriz Cordillera S.A., de fecha 31 de diciembre de 2015, a nombre de doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ, con timbre de entrega de 19 de enero de 2016 (rolante a fojas 57); 5) Comprobante de pago "ingreso a caja", de fecha 30 de diciembre de 2015, por la suma de \$7.700.000 (siete millones setecientos mil pesos) (rolante a fojas 58); 6) Oferta de venta (orden de trabajo) de fecha 5 de abril de 2016, del vehículo P.P.U. HSSP.69-K, cuya descripción de trabajo señala "Click ruedas traseras", "Pulido diferencia tapa capot", "revisión cámara retroceso" (rolante a fojas 59); 7) Oferta de venta (orden de trabajo) de fecha 9 de mayo de 2016, del vehículo P.P.U. HSSP.69-K, cuya descripción de trabajo señala "revisar cámara retroceso, techo interior, abollón y vidrio del-der" (rolante a fojas 60); 8) Mandato especial Yasmina Viviana Marín González a Esteban Alejandro Muñoz Escobedo y/o Marco Alfredo Córdova Cañete, de 28 de diciembre de 2015, sin firma (rolante a fojas 61 y siguientes).

**TERCERO.** Que, la parte denunciada infraccional y demandada civil, no rindió prueba de ningún tipo en estos autos, ni tampoco compareció a las audiencias fijadas en la causa aun





Ochenta y cinco BS

uando se encontraba debidamente notificada de su realización, tal como lo demuestran los stampados rectoriales de fojas 26 y 68.

**CUARTO.** Que, analizado el mérito de los antecedentes y de la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador estima que se encuentran acreditadas en esta causa las siguientes circunstancias:

a) Que la denunciante y demandante de autos efectivamente compró a la denunciada y demandada Automotriz Cordillera S.A. (Salazar Israel) el vehículo station wagon, marca Nissan, modelo Qashqai Advance, lo que se acreditó mediante factura electrónica N° 142371, que fue acompañada a los autos por la actora como medio de prueba (no objetada);

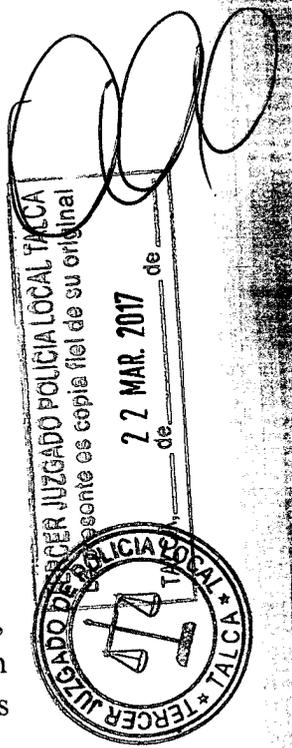
b) Que el vehículo en referencia ingresó al taller de la automotriz denunciada para revisión de desperfectos, lo que se encuentra acreditado con los documentos rolantes a fojas 59 y 60, acompañados como medio de prueba por la actora (no objetados), consistentes en: 1) Oferta de venta (orden de trabajo) de fecha 5 de abril de 2016, del vehículo P.P.U. HSSP.69-K, cuya descripción de trabajo señala "Click ruedas traseras", "Pulido diferencia tapa capot", "revisión cámara retroceso"; 2) Oferta de venta (orden de trabajo) de fecha 9 de mayo de 2016, del vehículo P.P.U. HSSP.69-K, cuya descripción de trabajo señala "revisar cámara retroceso, techo interior, abollón y vidrio del-der";

c) Que el proveedor denunciado "AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.", en la venta del vehículo station wagon, marca Nissan, modelo Qashqai Advance 2.0, P.P.U. HSSP.69-K, actuó con negligencia, causando menoscabo a la consumidora denunciante de autos, debido a las fallas que presentó el mencionado móvil, las que no le fueron reparadas.

**QUINTO.** Que, en la especie, la negligencia con la que actuó el proveedor denunciado se hace palmaria en todo el iter de la relación de consumo. Primeramente al dilatar la entrega del bien adquirido (vehículo station wagon), luego, al entregar uno con características distintas a las escogidas por la consumidora (en este caso de un color diferente) y, posteriormente, al no cumplir, o cumplir en forma deficiente, con ofrecimientos relativos a accesorios del vehículo (gomas de marca Nissan originales no entregadas, cámara de retroceso en mal estado).

**SEXTO.** Que, la negligencia de parte del proveedor denunciado en autos también se evidencia en las condiciones en las que le devolvió el vehículo a la actora luego de que ésta lo ingresara a taller para que le reparara los desperfectos que presentó al poco tiempo de ser adquirido. En efecto, la denunciante relata que luego que retiró su vehículo del taller de la automotriz denunciada, se percató que la cámara no estaba funcionando y que, además, el vehículo presentaba un abollón en la puerta trasera derecha. A lo que debe adicionarse que con posterioridad -en otro taller mecánico- se le advirtió a la actora que el techo de su móvil se encontraba quebrado.

**SÉPTIMO.** Que, resulta evidente que los consumidores, al adquirir bienes o servicios, esperan que estos sean aptos para los fines y usos naturales a los cuales se encuentran destinados y en las condiciones esperadas, más aun cuando son nuevos, algunas de dichas condiciones que no se habrían cumplido en la especie.





Ochenta y seis 86

**OCTAVO.** Que, con su actuar, la parte denunciada infringió los siguientes artículos de la Ley N° 19.496:

**Art. 3 letra b)** que dispone “Son derechos y deberes básicos del consumidor:

El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”.

**Art. 12** el que preceptúa: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

El Tribunal tiene por configuradas las infracciones precedentemente citadas, atendida especialmente, la absoluta pasividad de la demandada en estos autos.

Que además, esta judicatura considera infringido el artículo 20 letra c) y e) que reza como sigue:

**Art. 20:** “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:

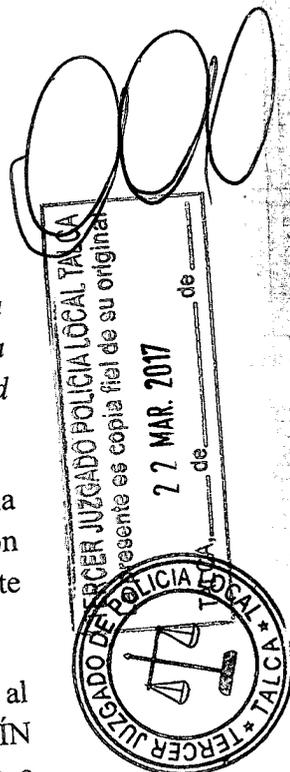
c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado 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”.

Por último, el Tribunal formó convicción en orden a que la parte denunciada incurrió en la conducta infraccional descrita en el artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 que dispone “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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”.

**NOVENO.** Que, en virtud de las infracciones precedentemente descritas se acogerá la denuncia infraccional deducida en estos autos aplicándose a la parte denunciada la sanción que en derecho corresponda, y que será detallada en la parte resolutive de la presente sentencia.

**DÉCIMO.** Que, sin embargo, el Tribunal estima que no se configuró infracción al artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 que denuncia doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ, toda vez que a dicha consumidora no se le ha conculcado su derecho a reparación e indemnización de los daños materiales y morales por cuanto en ningún





Ochenta y siete 87

momento y de ninguna forma se ha visto impedida de iniciar la acción legal pertinente para perseguir la responsabilidad civil del proveedor por los daños que le hubiere causado con su actuar infraccional. Siguiendo el mismo razonamiento, tampoco se configuró infracción al artículo 21 inciso primero del referido cuerpo legal toda vez que dicho artículo establece plazos para hacer efectivo el ejercicio de los derechos contemplados en los artículos 19 y 20 y, en la especie, el consumidor ejerció sus derechos ante el vendedor dentro del plazo allí indicado.

**DÉCIMO PRIMEÑO.** Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional que cabe a la parte denunciada en autos, consecuentemente, corresponde asimismo acoger la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de presentación de fojas 11 y siguientes de autos, de la forma que pasa a expresarse:

**DECIMO SEGUNDO.** Que, en cuanto al daño patrimonial, éste se acreditó mediante los siguientes documentos, no objetados, incorporados como medio de prueba por la actora:

- 1.-Factura electrónica N° 142371, emitida por Automotriz Cordillera S.A., de fecha 31 de diciembre de 2015, a nombre de doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ, con timbre de entrega de 19 de enero de 2016 por un monto total I.V.A. incluido de \$14.589.148.- (rolante a fojas 57);
- 2.-Recibo de dinero "Ingreso a Caja", de fecha 30 de diciembre de 2015, que da cuenta del pago de \$7.700.000.- que doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ hizo a Automotriz Cordillera S.A.
- 3.-Cuponera de pago Forum, que contiene 24 talones de pago, con vencimiento el primero de ellos el 05 de febrero de 2016, por la suma de \$315.245 (trescientos quince mil doscientos cuarenta y cinco pesos) cada uno.
- 4.-Comprobante de pago de BBVA a empresa FORUM, de fecha 9 de febrero de 2016 por un monto total de \$7.312.928 (siete millones trescientos doce mil novecientos veintiocho pesos).

**DÉCIMO TERCERO.** Que, atendida la documentación precedentemente detallada el Tribunal regulará, **prudencialmente**, la cantidad que la parte demandada deberá pagar a la consumidora demandante de autos. Dicha regulación prudencial obedece a que no se encuentra acreditado que el vehículo adquirido por la actora se encuentre absolutamente inutilizado, vehículo que por lo demás, se encuentra en posesión de la actora.

**DÉCIMO CUARTO.** Que, en relación al daño moral, resulta lógico y creíble que la conducta infraccional y negligente del proveedor demandado de autos le ocasionó a la demandante diversas molestias y disgustos que deben ser indemnizados, razón por la cual el Tribunal acogerá la demanda por daño moral, fijando **prudencialmente**, la cantidad que la parte demandada deberá indemnizar por dicho concepto.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
22 MAR. 2017  
ALCA, de de



Ochenta y ocho 88

**B) EN CUANTO A LA SOLICITUD DE NULIDAD DE CONTRATO.**

Que, al no tener los Juzgados de Policía Local competencia para resolver materias relativas a nulidad de contratos, se rechazará la solicitud que, en ese sentido, formuló doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ en su libelo de fojas 11 y siguientes; y

En mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes y en virtud de lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12, 20 letra c) y e), 23 inciso primero, 3 letra e), 21 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 y teniendo además presente la normativa atingente de la Ley N° 18.287, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

1. **HACER LUGAR** a la denuncia infraccional deducida a lo principal de presentación rolante a fojas 11 y siguientes por doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ en contra de AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A. y consecuentemente, se condena a esta última al pago de una multa equivalente a **50 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infracción a los artículos 3 letra b), 12, 20 letra c) y e) y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, teniendo en consideración el Tribunal -para fijar dicho monto de multa- el hecho que el proveedor demandado es reincidente en su conducta infraccional, lo que advirtió esta judicatura al tener a la vista sentencia definitiva de 21 de abril de 2016 dictada en causa rol 679-2016/CAM tramitada en este mismo Tribunal y en la que se condenó al demandado de autos ("Salazar e Israel") al pago de una multa equivalente a 20 Unidades Tributarias Mensuales por infringir disposiciones de la Ley N° 19.496.

Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante don ALAN ABARZA MERCADO o quien corresponda, por vía de sustitución y apremio, quince noches de reclusión en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

2. **HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de presentación de fojas 11 y siguientes por doña YASMINA VIVIANA MARÍN GONZÁLEZ en contra de AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A., y en consecuencia, se condena a esta última a pagar a la parte demandante una indemnización de perjuicios por la suma total de **\$7.000.000.- (siete millones de pesos)**, que se desglosa como sigue: 1) \$5.000.000.- (cinco millones de pesos) por concepto de daño patrimonial; 2) \$2.000.000.- (dos millones de pesos) por concepto de daño moral. Sumas que se conceden sin intereses ni reajustes por no haberlo pedido la actora.





Ochenta y nueve 89

3. **RECHAZAR** la solicitud de nulidad de contrato por no ser de competencia de los Juzgados de Policía Local el conocimiento y fallo de dicha materia.
4. Condenar en costas a la parte denunciada y demandada civil.
5. Téngase como parte integrante de la presente sentencia y dese cumplimiento a la sanción aplicada a la denunciada y demandada civil **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.** a fojas 69 de autos, consistente en el pago de una multa de **DOS SUELDOS VITALES**, por rehusarse a cumplir la diligencia decretada por el Tribunal a fojas 66 y notificada a fojas 68 de autos, consistente en la exhibición de documentos, conforme lo dispuesto por el 349 en relación con el artículo 274, ambos del Código de Procedimiento Civil.
6. Dese cumplimiento por la Sra. Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, Notifíquese Personalmente o por Cédula, archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
22 MAR. 2017  
de

*Carlos Enrique Carrillo Gonzalez*

123

Talca, nueve de marzo dos mil diecisiete.

**Resolviendo la cuenta decretada:**

Al fojas 120: Atendido el mérito de los antecedentes, ha lugar lo solicitado por la parte recurrida, y en consecuencia se declara desierta la apelación deducida en contra de la sentencia de 13 de octubre de 2016, escrita de fojas 77 a 89 de estos autos.

Devuélvase.

**Rol N°136-2017/Civil**

Rodrigo Francisco Javier Biel Melgarejo  
Ministro(P)  
Fecha: 09/03/2017 12:36:29

Carlos Enrique Carrillo Gonzalez  
Ministro  
Fecha: 09/03/2017 12:36:29

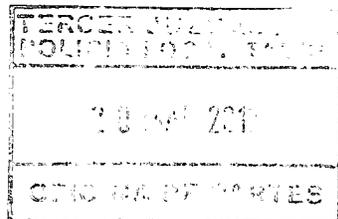
Hugo Enrique Escobar Alruiz  
Abogado  
Fecha: 09/03/2017 12:36:30



0127515795385

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Talca integrada por el Ministro Presidente Rodrigo Biel M., Ministro Carlos Carrillo G. y Abogado Integrante Hugo Escobar / Talca, nueve de marzo de dos mil diecisiete.

En Talca, a nueve de marzo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.





CAUSA ROL N° 3949-2016/NGC

Talca, veinte de marzo de dos mil diecisiete.

Cumplase.

Notifíquese personalmente o por carta certificada.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRÁ**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
la presente es copia fiel de su original  
22 MAR. 2017  
TALCA.....de.....de.....