

M. No 102

12.12.17

OFICIO N° 469/5/2017.-

CHILLAN, 04 de diciembre de 2017.

Por resolución de este Tribunal recaída en Causa Rol N° 3.725-2017, sobre Protección al Consumidor, se ha ordenado Oficiar a Ud. a fin de remitirle copia de la sentencia de primera instancia recaída en autos, la cual se encuentra firme y ejecutoriada. Lo anterior para los fines correspondientes de vuestro servicio.

Sin otro particular, saluda atte. a Ud.

GISELA M. HEINRICH ROJAS
JUEZ SUBROGANTE

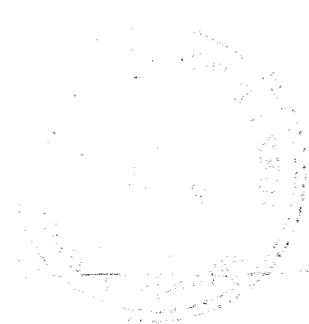


CARMEN FUENTES ROMERO
SECRETARIA SUBROGANTE



SEÑOR (A)
DIRECTOR REGIONAL DEL SERNAC REGION DEL BIO-BIO
JUAN PABLO PINTO
Colo Colo N° 166
CONCEPCION
PRESENTE

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	12 DIC. 2017
Línea	1342

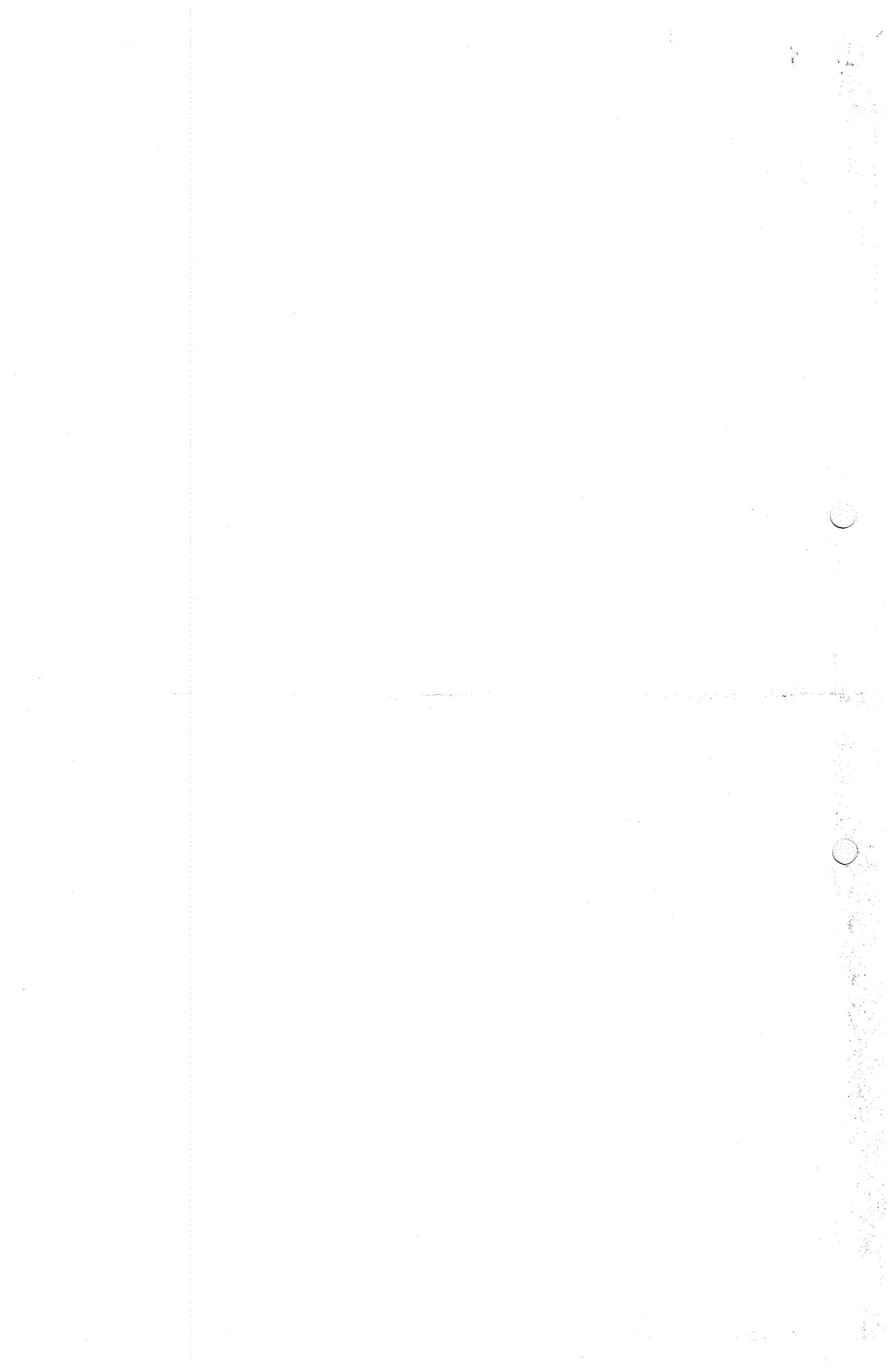


Division National de Sécurité
URBAIN DE PARIS
VII^e ARRONDISSEMENT
Paris
France

CHILLAN, SIETE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas doce y siguientes rola querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **BRISA ELIZABETH ROZ BORGÑO**, profesora, domiciliada en Condominio Colón, calle Colón N° 470, casa N° 6, Chillán, en contra de **RENTAS Y SERVICIOS SALAZAR ISRAEL**, representada por Jorge Jorquera en su calidad de gerente o jefe de local en Chillán, ambos domiciliados en Avda. Ecuador N° 734, Chillán, por infracción a los artículos 23, 24 y demás pertinentes de la Ley 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas legales, y al pago de la suma de \$1.000.000 por concepto de daño moral y \$8.102.000 por concepto de daño material, declarándose además la resolución del contrato de compraventa, o bien a la suma que el Tribunal determine, más reajustes e intereses, con expresa condenación en costas; basa sus presentaciones en los siguientes hechos: que el día 26 de enero de 2017 adquirió en la empresa denunciada la camioneta nueva marca Volkswagen, modelo Saveiro 1.6, N° de chasis 9BWKB45U8GP112686, P.P.U. HVXW 95, cancelando al contado un monto total de \$8.102.000, con IVA incluido, en tres pagos, el primero con fecha 19 de enero de 2017 por un monto de \$5.000.000, como anticipo para traer el vehículo que se encontraba en la sucursal de la ciudad de Temuco, el segundo de fecha 26 de enero de 2017 por un monto de \$2.102.000, y el tercero y último el día 26 de enero de 2017 por un monto de \$1.000.000, emitiéndole la empresa tres comprobantes de pago a nombre de Automotriz Cordillera S.A., informándosele que dicha empresa pertenecía a los mismos dueños de la empresa denunciada; que previo a concretar la compra, el ejecutivo de ventas Octavio Acevedo, le ofreció el vehículo señalándole expresamente que se trabaja de un vehículo nuevo, que se encontraba en la sucursal de Temuco, pero que podían trasladarlo en caso de que ella lo solicitara, accediendo ésta a comprarla, incluso en la factura de compra N° 20485 que se acompaña al proceso se señala en la descripción del productor que



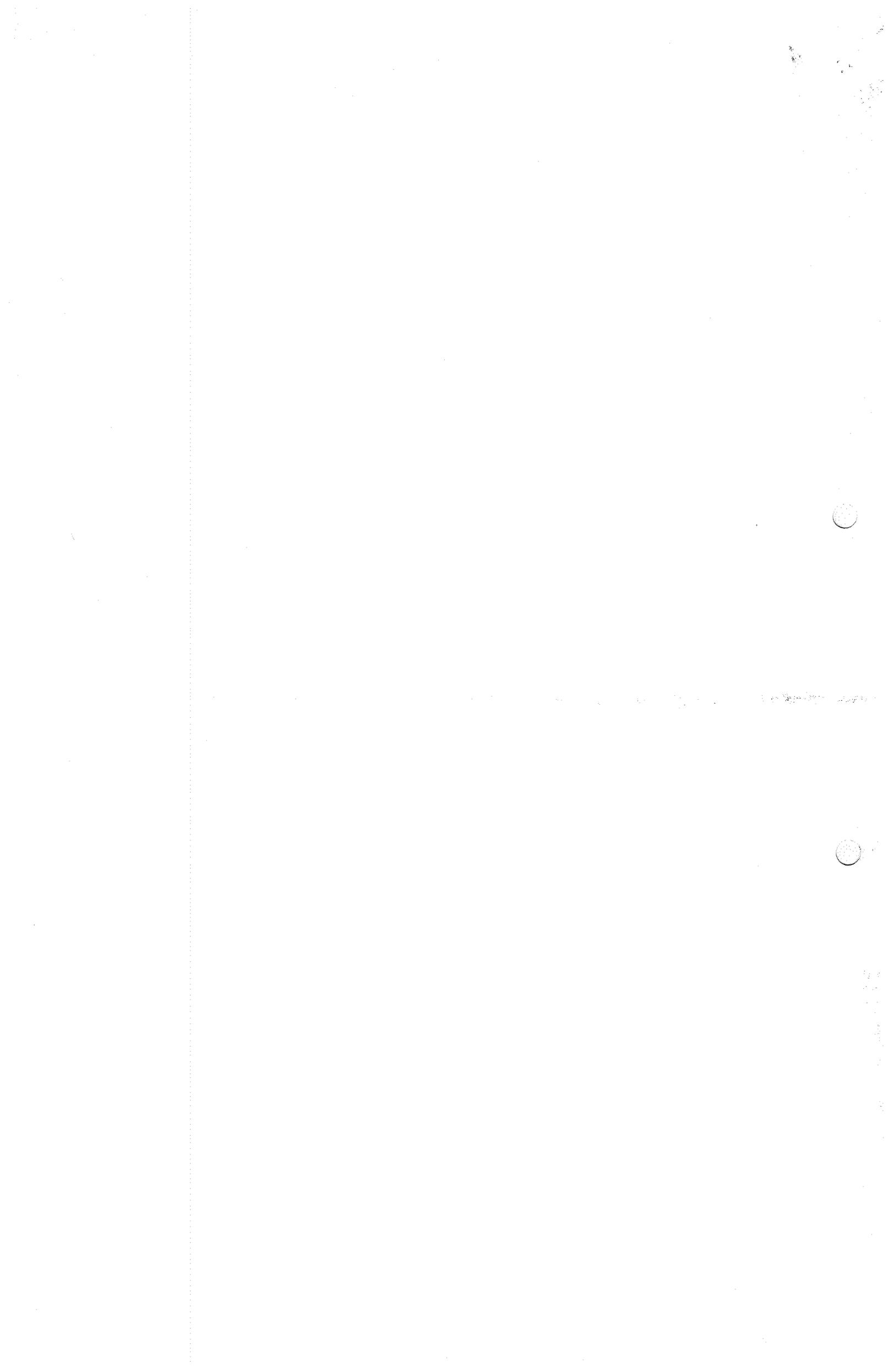
es "nuevo y sin uso"; que los problemas existieron desde un principio, por cuanto: a) la radio original del vehículo no funcionada, según la denunciada estaba quemada, por lo que la cambiaron por otra de marca Sony antes de la entrega material del móvil, b) en el portal de venta se indicaba que el vehículo tenía 50 km recorridos, que según el vendedor se debía a los movimientos que se realizaban en la sucursal con los vehículos nuevos, entregándosele finalmente con 150 km recorridos, no pudiendo en ese momento rechazar la recepción de éste, ya que el comprobante de pago de los \$5.000.000 se estipulaba en una glosa inferior que en caso de retracto o desistimiento se facultaba a la empresa Automotriz Cordillera a retener el 5% de anticipo; que el día 30 de enero, a los pocos días de la entrega del vehículo, éste no partió, por lo que llamaron al ejecutivo Acevedo, quien concurrió al lugar en que se encontraba el móvil, comprobando los hechos, solicitándoles que lo llevaran al taller de la empresa para hacer efectiva la garantía de la marca, lo cual se concretó finalmente el día 06 de febrero de 2017, ya que el día 05 de febrero nuevamente no arrancó y la luz del pick up no funcionaba, logrando el día 06 hacerlo partir para trasladarlo al taller, pero luego de avanzar 30 metros desde su domicilio no se podían realizar los cambios, debiendo manipular manualmente el pedal de embrague, con todo el peligro y molestias que ello implicó; que el vehículo le fue entregado dos días después sin ningún tipo de informe técnico, continuando los problemas, por ejemplo el día 14 de febrero nuevamente el móvil no arrancó y se volvieron a trabar los cambios, llamando nuevamente a Acevedo, quien esta vez asistió al lugar junto con un mecánico de la empresa, quien debió hacer puente para que el motor arrancara, lo revisó y detectó problemas de arranque, batería, acelerador y luz de pick up; que en ese momento ella le manifestó a Acevedo su disconformidad con la situación, no entendiendo cómo un vehículo nuevo presentaba esa enorme cantidad de desperfectos, señalándole que prefería entregar el vehículo y que le devolvieran el dinero, sin embargo él le informó que debía seguir el protocolo de la empresa, consistente en enviarlo nuevamente al servicio técnico de la marca, quienes lo recibieron el 15 de febrero, indicándole que está listo el

día 17, sin embargo al acercarse a la sucursal ese día no le entregaron ningún informe técnico y además le manifestaron posteriormente por teléfono que el vehículo estaba listo para ser retirado pero que debía esperar por el informe, porque no estaba listo aun y que le avisarían; que pasaron los días y no obtuvo respuesta, comunicándose con Jorge Jorquera, representante de la empresa Salazar Israel, con quien se reunió el día 23 de febrero más un representante de la empresa, manifestándoles su descontento y la necesidad de devolver el vehículo, cancelándole la diferencia por otro cero kilómetro, respondiéndole que perdía el valor del IVA, a lo que ella le respondió que bastaba con revertir con una nota de crédito y que no podía perder ese monto y que al no contar con el respaldo de la empresa no retiraría el vehículo del taller y reclamaría ante el SERNAC; que el día 24 de febrero de 2017 reclamó ante el SERNAC, reclamo ingresado con el N° R 2017H1340327, al cual la denunciada respondió con fecha 02 de marzo que no aceptaban el reclamo de devolución de dinero, que el vehículo solo había ingresado una vez al servicio técnico, que se encontraba reparado y que la invitaban a retirarlo el taller; que la respuesta al SERNAC es falsa, ya que el móvil ingresó dos veces a reparaciones, como consta en la documental de autos, reclamando nuevamente ante el SERNAC el día 07 de marzo, con el N° R 2017W1364463, con el objeto de insistir en su petición y aclarar que el móvil había ingresado dos veces al taller, a lo que ellos respondieron con fecha 16 de marzo que no aceptaban la devolución del dinero, que el vehículo es usado y se vendió como tal, por lo que no gozaba de garantía legal, solo de garantía de fabricante, por lo que se procedió a reparar en su primer y único ingreso al servicio técnico; que no ha retirado el vehículo desde el servicio técnico de la empresa, encontrándose defraudada de la empresa, en la cual confió al comprar el vehículo, el cual adquirió en su calidad de nuevo y que no tiene en su poder, encontrándose pagando el crédito que solicitó para poder pagar su precio.

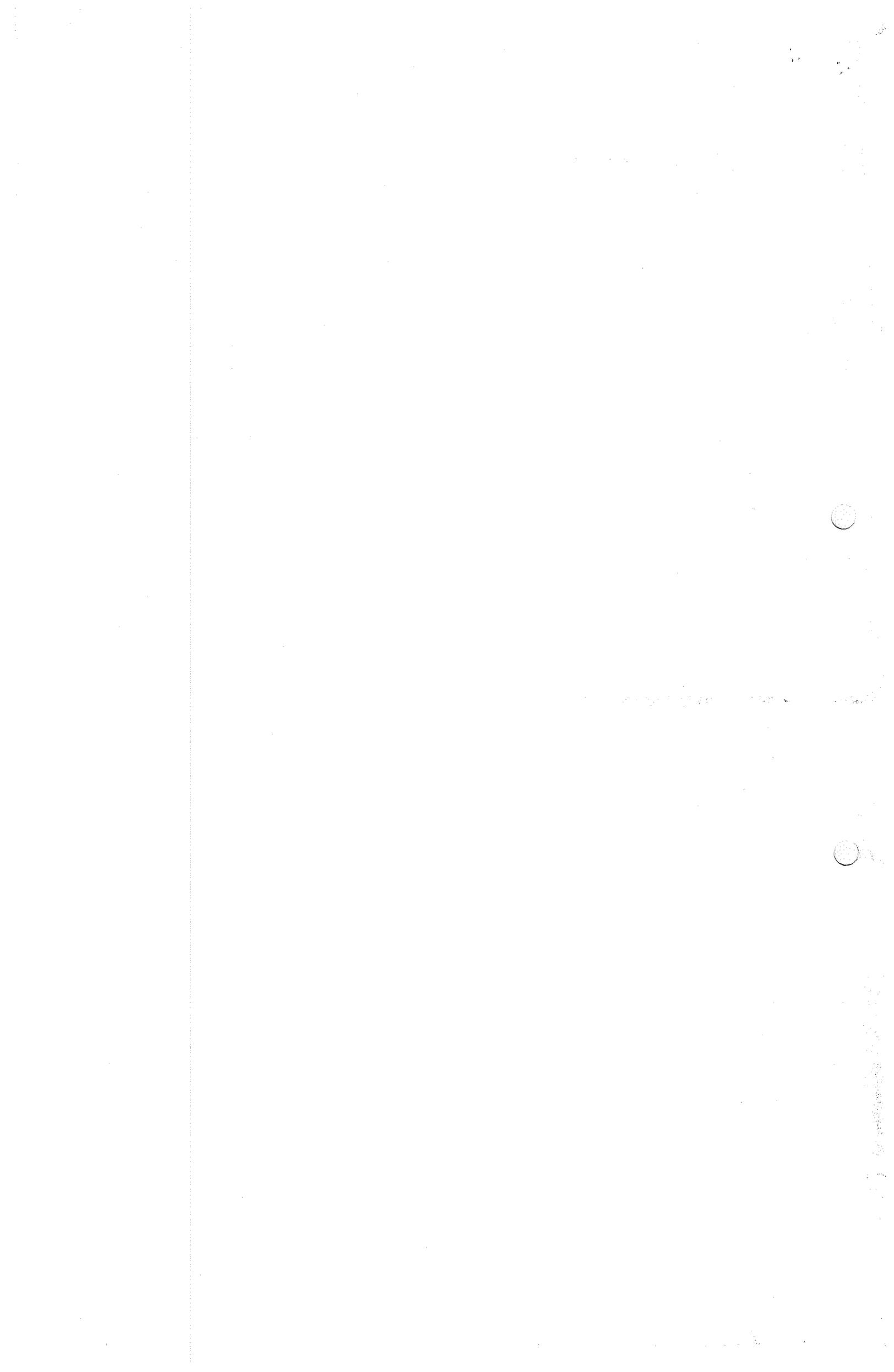
2.- Que a fojas 24 comparece la denunciante Roa Borgoño, quien ratifica íntegramente su querrela sin agregar nuevos antecedentes.

3.- Que a fojas 27 comparece don **JORGE CÉSAR JORQUERA ESPINOZA**, vendedor, domiciliado en Avda. Ecuador N° 734, Chillán, quien hace presente que existe un error en la demanda, ya que él no trabaja para Rentas y Servicios Salazar Israel, ~~son~~^{solo} que es el jefe de sucursal de la empresa Automotriz Cordillera S.A., y en relación con los hechos señala que el vehículo adquirido por la denunciante es un vehículo usado y no nuevo como ella señala y que la empresa ha cumplido todos los protocolos correspondientes para solucionar el supuesto problema que ella demanda, dado que el vehículo no presenta ningún tipo de problema de los que ella señala en su libelo; hace presente que el vehículo se encuentra actualmente en la empresa, reparado de las supuestas fallas, ya que al momento de pasarlo por el análisis no se presenta ninguna; que lo que la cliente espera es que se le devuelva el dinero de la compra, lo que no corresponde dadas las circunstancias.

4.- Que notificadas las partes legalmente, a fojas 52 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante, asistida por su apoderada, de la parte querellada y demandada, asistida por su apoderado. La parte querellante y demandante ratifica sus acciones, solicitando se dé lugar a ellas, con costas. La parte querellada y demandada contesta la querrela y demanda civil mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia, solicitando que en definitiva se las rechace con costas, argumentando que si bien reconoce que la actora compró a la querellada el vehículo P.P.U. HVXW, acusando en primera instancia una falla en la batería, la cual debió ser cargada y por su seguridad se ingresó el vehículo al servicio técnico, cambiándose la batería por una nueva y original, y que luego el vehículo ingresó al servicio técnico en una segunda oportunidad según la actora por presentar un problema de embrague, sin embargo, al ser sometido el móvil a escáner y pruebas en ruta, éste no arrojó problemas, por lo que se le solicitó a la actora que lo retirara del taller, lo que a la fecha no se verifica; no reconoce que el vehículo se le haya ofrecido como "nuevo y sin uso", sino que se le señaló a la actora que se trataba de uno usado y que su dueño era Rentas y Servicios, pero que



no obstante el poco kilometraje y la fecha de la primera inscripción una nueva venta podía generar crédito fiscal para ella, por lo que en la factura debía consignarse la venta como vehículo nuevo y sin uso, hecho que fue determinante para que la actora adquiriera el vehículo en cuestión; que la camioneta no ha tenido ningún desperfecto que la haga inútil para su uso, sino que el primer ingreso se realizó por descarga de la batería y en el segundo ingreso al taller no se detectó falla alguna; que al tratarse de un vehículo usado no goza de garantía legal, sino de una garantía voluntaria; que al no existir culpa o negligencia de parte de la querellada resulta improcedente la acción civil indemnizatoria. El Tribunal resolviendo tiene por ratificada la querrela y demanda y por contestadas éstas mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. Prueba de la parte querellante y demandante: Ratifica la documental de autos y acompaña los siguientes documentos: 1) factura original de la compra N° 20485, 2) original de las dos órdenes de ingreso al servicio técnico de Salazar e Israel del vehículo materia del litigio, y 3) certificado emitido por el médico psiquiatra Román Rodríguez Sanhueza; solicita la designación de un perito mecánico a fin de que evalúe los daños del vehículo en cuestión, específicamente estado de sistema eléctrico, embrague, arranque, acelerador y pedales; y rinde testimonial consistente en las declaraciones de Claudia María Lara Reyes y Juan Carlos Seguel Astroza. Prueba de la parte querellada y demandada: rinde prueba documental consiste en: 1) contrato de venta N° 79050, 2) permiso de circulación del vehículo de marras, 3) certificado de homologación de gases del mismo vehículo, 4) certificado de anotaciones vigentes y registro de multas impagas del mismo vehículo, 5) póliza de garantía del vehículo de marras, que da cuenta del año, kilometraje y condición de usado, firmado por la actora, 6) factura de venta del vehículo indicado, y 7) impresión de pantalla de la página web de Servicio de Impuestos Internos, sección preguntas frecuentes, que da cuenta del procedimiento de crédito fiscal por IVA de camionetas usadas; rinde prueba testimonial consistente en las declaraciones de Octavio



Alejandro Rojas Yévenes y César Antonio Inzunza Manríquez; y solicita se designe a un perito judicial mecánico.

5.- Que a fojas 57 rola Informe Pericial realizado por el perito designado por el Tribunal, don Eduardo Solís Marín, de fecha 25 de julio de 2017, en el cual se informa que habiendo revisado la camioneta P.P.U. HVXW 95, se constata que no presenta falla alguna; que el proceso de revisión fue el siguiente: escáner no arrojó averías presentes ni guardadas en la memoria, revisión visual arroja que todos los componentes son nuevos y sin detalles, y para la prueba en ruta se condujo durante 90 minutos por distintos caminos, tanto en reversa como hacia adelante y no se presentó ninguna falla; concluye que si el vehículo presentó algún problema, éste fue solucionado con anterioridad a que se efectuara el peritaje, quedando el cliente a entera conformidad.

6.- Que respecto de la parte infraccional, se encuentra acreditada en el proceso la relación de consumo existente entre las partes de la causa, principalmente a través de la documental rolante a fojas 1, consistente en factura de compra N° 20485, emitida por la querellada Rentas y Servicios S.A., de fecha 26 de enero de 2017, a nombre de la actora Roa Borgoño, por la compra del vehículo marca Volkswagen, modelo Saveiro 1.6, año 2016, por un valor de \$8.102.000.

Que en la parte petitoria de la querrela de fojas 12, la actora solicita acogerla a tramitación y que se condene a la querellada a las multas legales que procedan, por infringir los artículos 20 letras a, c y e, y 23. La primera de estas normas señala lo siguiente: *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: a) cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes; 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 hubiere*

señalado en su publicidad; e) cuando después 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, derecho que 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. Luego, el artículo 23 establece que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en a prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, pero o medida del respectivo bien o servicio.

En los hechos y del análisis de la prueba documental rendida por ambas partes, queda acreditado que la actora no adquirió de la querellada un vehículo nuevo, sino todo lo contrario, adquirió un vehículo usado, en cuyo Certificado de Anotaciones Vigentes, rolante a fojas 1, aparece como propietario anterior la propia querellada y demandada Rentas y Servicios S.A., siéndole asignada la placa patente única HVXW 95 y apareciendo como año de fabricación el 2016, datos que son confirmados a fojas 42 y 43 en que rolan copias simples del permiso de circulación, seguro obligatorio y certificado de homologación individual del respectivo vehículo; luego a fojas 47 rola Póliza de Garantía Voluntaria, acompañada por la querellada y demandada y que no fuera objetada por la actora, en la cual se le informa en la cláusula primera que "ha adquirido un vehículo usado, situación que conoce y acepta", y en la cláusula segunda se señala que "la presente garantía establece otorgarla solo a vehículo usados", siendo dicha póliza firmada por la actora. En definitiva, el hecho de que a fojas 3 role factura electrónica que acredita la compraventa y que en las especificaciones del vehículo se indique en el ítem "condición" que es "nuevo y sin uso", solo se explica por cuanto su único propietario anterior había sido precisamente la misma empresa querellada y demandada o quizás por una estrategia tributaria, pero que de ningún modo le empece a este Tribunal determinar y que no desvirtúa la calidad de usado del



vehículo, la cual queda completa y absolutamente acreditada mediante la documental ya analizada. De lo anterior y según las máximas de la experiencia, se colige que la actora en su calidad de profesional de la educación no pudo sino conocer la calidad de "usado" del vehículo que adquiriría, basándose en el kilometraje que éste poseía al momento de la compraventa, en el hecho de que ya contaba con su documentación desde el año 2016, y en su propia firma estampada en la póliza de garantía emitida por la división de autos usados y seminuevos de la empresa querellada.

Establecido lo anterior, esto es la calidad de usado del vehículo adquirido, la querellante alega que éste presentó fallas en su funcionamiento a las pocas semanas de la compraventa, debiendo ser ingresado al servicio técnico de la querellada en cumplimiento de la póliza de garantía, según consta de documental rolante a fojas 7 y 8 y tal como es reconocido por los dos testigos que presenta la querellada. Que en la primera ocasión la querellada reconoce que se le cambió la batería al vehículo sin costo lógicamente para la actora, y en la segunda ocasión no se le encontraron fallas, quedando el móvil a disposición de su propietaria para ser retirado. Que el comportamiento de la querellada respecto del servicio brindado a la actora no demuestra negligencia en su actuar, toda vez que en ambas ocasiones se revisó el vehículo, siendo reparado cuando la ocasión lo ameritaba, incluso asistiéndola en ruta, tal como lo declara la testigo Lara reyes y el testigo Rojas Yévenes. Sobre este aspecto resulta esencial valorar la prueba pericial de fojas 67, que fuera solicitada por la misma actora y que notificada ésta de su resultado, no fuera objetada en el proceso. A saber, el perito judicial designado por el Tribunal al revisar el vehículo en cuestión señala que del análisis del escáner no se arrojan averías en el acto ni en la memoria de dicho dispositivo, que de la revisión visual aparecen todos los componentes del vehículo como nuevos y sin detalles y que habiéndolo probado en ruta durante 90 minutos, en compañía de la afectada, no se presentó ninguna falla, concluyendo que "si el vehículo tuvo algún problema, éste fue solucionado con anterioridad a que se efectuara el peritaje, quedando el cliente a entera conformidad". En



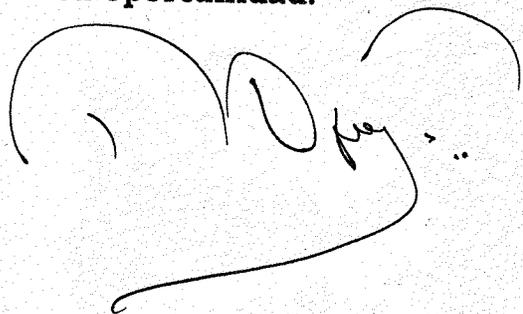
consecuencia, la querellada y demandada ha prestado un servicio diligente en la reparación del vehículo, que en su calidad de usado es normal que presente alguna falla o deterioro, las cuales fueron reparadas en el respectivo servicio técnico, quedando el móvil enteramente apto para su uso, no configurándose entonces ninguna de las causales esgrimidas por la actora para fundar su acción y comprobar la negligencia de la querellada.

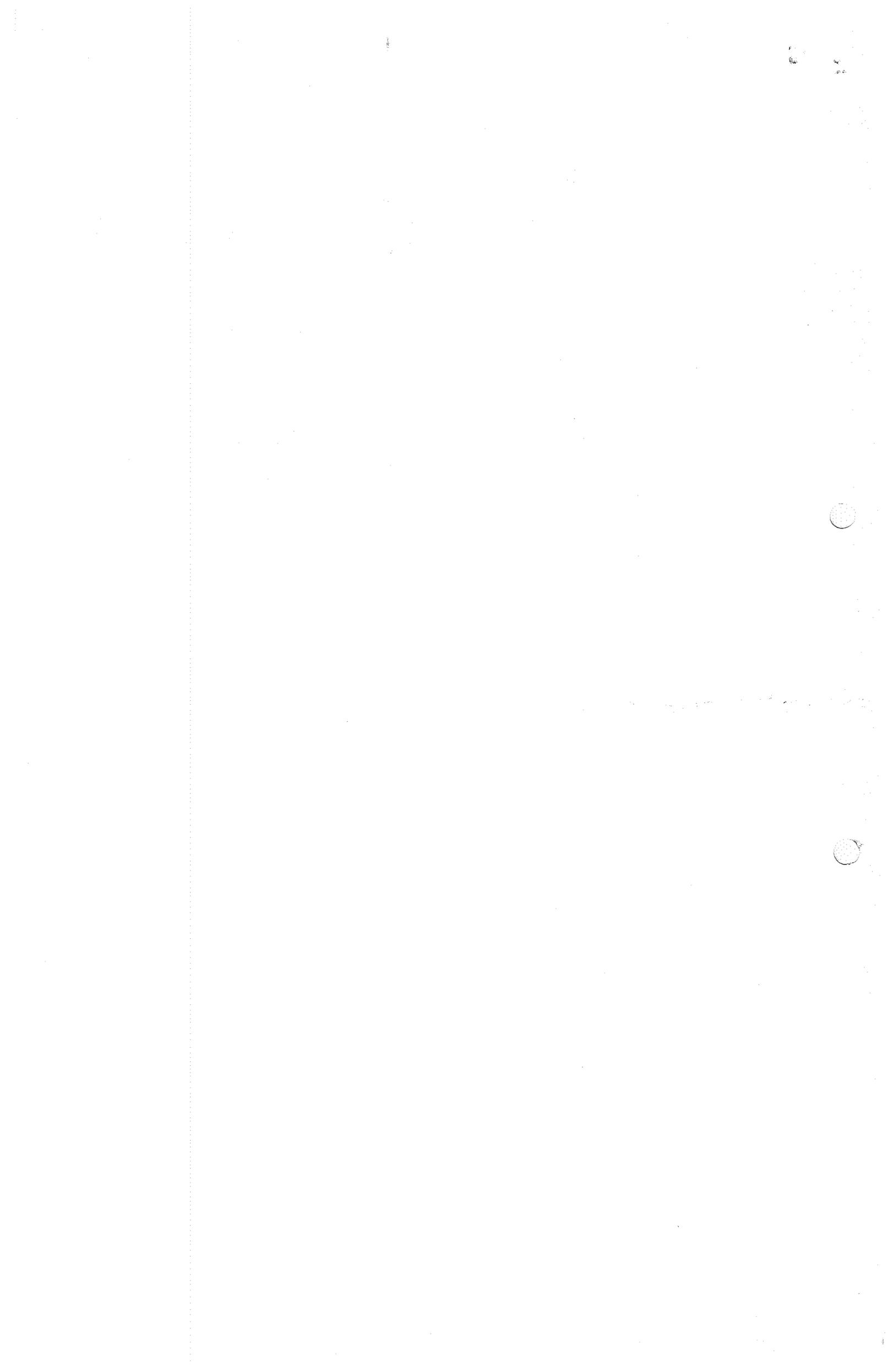
7.- Que habiendo quedado acreditado en autos que no le asiste a la querellada y demandada responsabilidad infraccional alguna en los hechos alegados por la actora, resulta del todo inoficioso pronunciarse acerca del aspecto civil de la demanda, la cual deberá ser rechazada.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

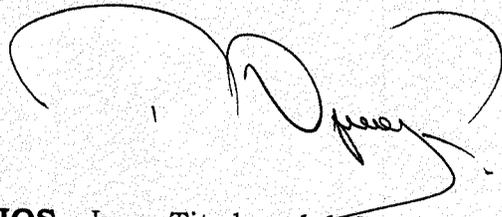
VISTOS además lo prescrito por los artículos 1, 3, 12, 20 letras a), c) y e), y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, los artículos 7, 8, 9, 14 y 17 de la Ley 18.287 y el artículo 1698 del Código Civil, y artículos 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil **SE RESUELVE:** 1.- Que se **ABSUELVE** a **RENTAS Y SERVICIOS SALAZAR ISRAEL S.A.** de la querrela interpuesta en su contra, por no haberse acreditado en autos su responsabilidad infraccional. 2) Que se **RECHAZA** la demanda interpuesta por **BRISA ELIZABETH ROA BORGÑO** en contra de **RENTAS Y SERVICIOS SALAZAR ISRAEL S.A.**, representada por Jorge Jorquera Espinoza, por no haberse acreditado suficientemente en autos la infracción a las normas del derecho al consumidor que hubieren dado origen a ella. 3) Que cada parte pagará sus costas.

Notifiquese y cumplida, archívese en su oportunidad.





Setenta y siete ff



Dictada por **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Chillán. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.



