

OFICIO N° 320/5/2017.-

CHILLAN, 21 de agosto de 2017.

Por resolución de este Tribunal recaída en Causa Rol N° 1.396-2016, 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.

REBECA AGUAYO RIOS
JUEZ TITULAR

GISELA V. HEINRICH ROJAS
SECRETARIA ABOGADO

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

AVENIDA ECUADOR N° 395- CHILLAN
FONO (042) 433348- FAX(042)432150

Servicio Nacional del Consumidor
OFICINA DE PARTES
VIII REGIÓN

Fecha 25 AGO 2017

Línea 921

CAUSA ROL 1396-2016**CHILLAN, VEINTIUNO DE ABRIL DE DOS MIL DIECISIETE.****VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

- 1.- Que a fojas 10 rola denuncia infraccional deducida por don **JUAN PADILLA APAZA**, chofer, domiciliado en Villa Quilmo, pasaje Lápiz Lázuli N° 1267, Chillán, en contra de establecimiento comercial **MUNDACA DEL RÍO Y CÍA LTDA.**, por infringir las normas de la Ley 19.496, solicitando se la tenga por interpuesta y se le condene al máximo de las multas legales y a la devolución del dinero, con costas, argumentando que el día 03 de diciembre de 2015 compró en dicho local una cuádrimotocicleta nueva, por un valor de \$690.000, según factura N° 1960, la cual ha presentado varias veces fallas, las cuales no han sido solucionadas en el servicio técnico, según órdenes de trabajo N° 2958 y 2965, no respondiéndole por la garantía del producto y no acogiendo su petición de devolución de dinero.
- 2.- Que a fojas 12 comparece el denunciante, quien ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional interpuesta, agregando que la motocicleta presenta una serie de desperfectos, tales como falla en el carburador, amortiguador, desalineación de ruedas, manguera de combustible, entre otras, las que no han sido solucionadas, encontrándose el móvil en poder de la empresa hasta el día de hoy.
- 3.- Que a fojas 16 comparece **RODRIGO ESTEBAN MUNDACA DEL RÍO**, empresario, domiciliado en Avda Ecuador N° 544, Chillán, quien manifiesta ser el representante legal de la empresa denunciada y con respecto a la denuncia manifiesta que no es efectiva, dado que los detalles que presentó la motocicleta son las mantenciones normales que deben realizarse en un vehículo de dichas características y precio, por lo cual sí se hizo efectiva la garantía del producto; agrega que el cobro que se realiza por las mantenciones normales no lo cubre la garantía y la motocicleta se encuentra totalmente reparada en el local hace más de un mes, pero el denunciante ni siquiera la ha probado para verificar su uso; agrega que el cliente actuó de mala manera dado que solicitó la

reparación y una vez reparada pidió la devolución del dinero, lo que le produce un gran perjuicio a la empresa, ya que hay que pagarle a un mecánico y costear los materiales utilizados, por lo que en el caso hipotético de llegar a un acuerdo con él y devolverle el dinero, habría que descontarle dichos gastos, incluido el de bodegaje, gasto que aparece señalado en el documento acompañado a fojas 7; que la Ley 19.496 señala que el cliente podrá solicitar cualquiera de las opciones, sea cambio, devolución de dinero o reparación, pero no más de una de ellas, que es lo que ocurrió en el caso en particular; que no le consta que el denunciante le haya dado un buen uso a la motocicleta, ya que ésta es para que sea utilizada por menores de edad y generalmente los clientes las utilizan con personas que exceden el peso permitido. Finalmente agrega que se encuentra llano a llegar a algún acuerdo con el cliente.

4.- Que a fojas 24 rola demanda civil interpuesta por el denunciante **PADILLA APAZA**, ya individualizado en autos y debidamente representado por su apoderada, en contra de **MUNDACA DEL RÍO Y CÍA LTDA**, representada legalmente por **RODRIGO ESTEBAN MUNDACA DEL RÍO**, domiciliados en Avda Ecuador N° 539 y 544, respectivamente, de esta ciudad, solicitando se la tenga por interpuesta y en definitiva se le condene al pago de \$700.000 por concepto de daño emergente y \$1.000.000 por concepto de daño moral. Funda su presentación en los siguientes argumentos de hecho y derecho: 1) que el día 23 de diciembre de 2015 compró en el local MDR una cuatrimoto nueva, por un valor de \$690.000, según factura N° 1960, 2) que el día 30 de diciembre de 2015 se dirigió al local ya que al móvil se le reventó el carburador, falla que no le es imputable al uso de apenas siete días, como se aprecia en la orden de trabajo N° 2958, en la cual se señalan como detalles "pierde cubre ruedas y manguera de bencina"; que el día 15 de enero de 2016 concurre nuevamente al local denunciado, conforme lo acredita la orden de trabajo N° 2965, por problemas de desalineamiento de ruedas y soltura de tuercas, lo que imposibilita el uso del producto, realizándole reparaciones sin arreglar dichos

problemas y efectuándole además mantenciones innecesarias, ya que se trataba de un producto nuevo con quince días de uso en condiciones normales y esporádicas; 3) que el denunciado y demandado infringe los artículos 23 y 24 de la Ley 19.496, por lo que solicita se haga efectiva la garantía del producto y se le rembolsé el total del valor del producto, suma que asciende a \$700.000 por concepto de daño emergente, sin que se le realice descuento alguno por los conceptos de trabajo, mantención y bodegaje, más la indemnización solicitada a título de daño moral.

5.- Que a fojas 40 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de ambas partes, asistidos por sus respectivos apoderados. La parte denunciante y demandante ratifica íntegramente la denuncia y demanda interpuestas, solicitando se dé lugar a ellas con costas. La parte denunciada y demandada contesta la denuncia mediante minuta escrita, haciendo entrega de copia a la contraria y solicitando se la tenga como parte integrante de la audiencia, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, por cuanto los hechos denunciados no constituyen infracción a la Ley 19.496, sino que constituyen una maniobra destinada a aprovecharse de las garantías legales que protegen sus derechos; que el denunciante efectivamente compró una motocicleta de cuatro ruedas, pequeña, de origen chino, para que fuera utilizada recreacionalmente por su hijo pequeño, la cual fue ingresada al taller mecánico en dos oportunidades, en primer lugar para ser revisada porque perdía aire por las ruedas y la manguera de la bencina se encontraba suelta; que al revisar ambos ítems, las ruedas no se encontraban pinchadas ni que perdieran aire a corto plazo y la manguera se encontraba en correcta posición, por lo que al concurrir el denunciante a retirar el móvil se le informó que no se justificaba una reparación, que la supuesta pérdida de aire se debía al uso normal del producto y la manguera suelta se denomina "manguera de despiche", como lo señala el manual del usuario; que posteriormente el denunciante se presenta otra vez en el local y alega desalineación en el tren delantero y soltura de tuercas, siendo el móvil revisado por los

mecánicos, descartando ambos desperfectos, indicándole que el móvil se encontraba a su disposición, sin embargo éste solicitó la devolución del dinero, a lo que se le respondió que su oportunidad de hacer valer la garantía de devolución de dinero había precluido, pues había ordenado dos reparaciones del producto, esto es, había optado por repararlo y no por la devolución del dinero. El Tribunal resolviendo tiene por ratificadas la denuncia y demanda civil y por contestadas éstas mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante de la audiencia y que se resuelve de la siguiente manera: A lo Principal y Primer Otrosí: por contestada denuncia y demanda, al Segundo y Tercer Otrosí: téngase presente. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. La parte denunciante y demandante ratifica la prueba documental rolante de fojas 1 a 9. La parte denunciada y demandada rinde prueba confesional al tenor del pliego que acompaña al proceso, posiciones que son absueltas por el denunciante Padilla Apaza en la misma audiencia; ratifica la declaración indagatoria de fojas 16.

6.- Que a fojas 47 rola Informe Policial N° 1428/00000, de fecha 01 de agosto de 2016, emitido por la BRIDEC de la Policía de Investigaciones de Chile, el cual no aporta nuevos antecedentes a la causa.

7.- Que conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica. En este sentido, la documental de autos solamente acredita la relación de consumo existente entre las partes, por haber comprado el denunciante en el local denunciado una cuadri moto marca DMX, modelo HB-ATV 125 y haberla ingresado el primero al taller mecánico de la denunciada en dos oportunidades, según documentos rolantes a fojas 7 y 8, encontrándose dentro de los meses de garantía legal, siendo atendido conforme lo solicitó en ambas oportunidades.

Que el artículo 20 de la Ley 19.496 señala: *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 inepto para el uso o consumo a que se refiere la letra c).** Que en el caso de marras la prueba rendida es absolutamente insuficiente para acreditar que el vehículo en cuestión presenta o no fallas que lo hagan inapto para su uso, requisito esencial para proceder a hacer aplicable la norma recién citada, es más, la documental prueba que el actor rindió acredita que el vehículo ingresó dos veces al servicio técnico de la denunciada, en donde permanece hasta la fecha y según la versión de la denunciada el móvil se encuentra apto para ser utilizado, no habiendo sido desvirtuada dicha afirmación por el actor. En consecuencia, tenidos en cuenta los antecedentes anteriores, procede rechazar la denuncia infraccional y demanda civil interpuestas, toda vez que no existe infracción alguna a la Ley 19.496, por lo que no queda sino absolver a la denunciada.

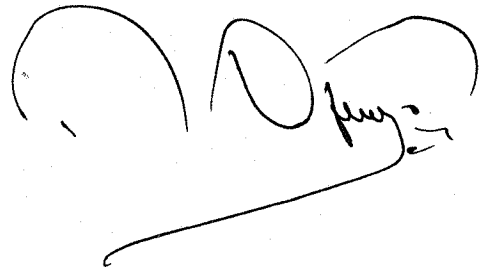
Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

VISTOS además lo prescrito por los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, artículos 7, 8, 9, 14, 17 y 19 de la Ley 18.287, 1698 del Código Civil y 3, 12, 19, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, **SE RESUELVE: 1.-**

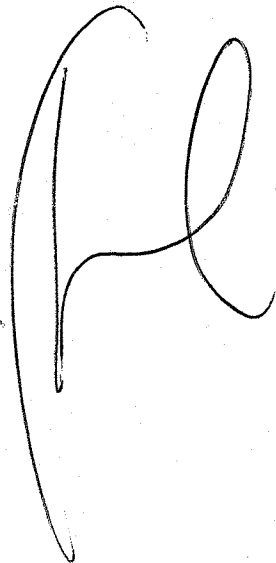
ABSOLVER de la denuncia presentada en su contra a la empresa **MUNDACA DEL RÍO Y CÍA LTDA.**, representada por don Rodrigo Mundaca del Río. **2.- RECHAZAR** la demanda civil interpuesta por **JUAN PADILLA APAZA** en contra de **MUNDACA DEL RÍO Y CÍA LTDA.**, representada por don Rodrigo Mundaca del Río, por no haberse

acreditado en autos los hechos que la fundan, sin costas por haber
tenido motivo plausible para litigar.

Notifíquese, dése copia y archívese en su oportunidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Gisela Heinrich Rojas', written in a cursive style.

Resolvió **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente
resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to Rebeca Aguayo Rios, written in a cursive style.