

OFICIO N° 414/5/2017.

CHILLAN, 04 de octubre de 2017.

Por resolución de este Tribunal recaída en Causa Rol N° 3.996-2016, sobre Protección al Consumidor, se ha ordenado Oficiar a Ud. a fin de remitirle copia de la sentencia de primera y segunda 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 AGUADO 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	11 OCT. 2017
Línea	1098

## CAUSA ROL 3996-2016

CHILLAN, VEINTIUNO DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 28 y siguientes rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **SOCIEDAD AVENDAÑO Y HERNÁNDEZ LIMITADA**, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente por **DAVID GERMÁN HERNÁNDEZ PÉREZ**, técnico en electricidad, ambos domiciliados en Villa Portal del Sol, pasaje 4 N° 614, Chillán, en contra de **SERGIO ESCOBAR Y COMPAÑÍA LIMITADA**, sucursal Chillán, persona jurídica del giro de su denominación, desconoce a su representante legal, con domicilio en Avda O'Higgins N° 788, Chillán, por infracción a los artículos 21 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas legales, al cambio del vehículo por uno nuevo y sin fallas y al pago de \$1.249.500 por concepto de daño emergente, \$1.000.000 por concepto de lucro cesante y \$1.000.000 por concepto de daño moral, con condenación en costas. Basa sus presentaciones en los siguientes hechos: que el día 30 de junio de 2015 adquirió en la empresa querellada el minibús marca Jac, modelo Sunray 2.8 15 A Les Executives, diesel, por el que canceló la suma de \$20.534.320; que con fecha 02 de septiembre de 2015 dicho vehículo ingresa al taller mecánico para la revisión de los 5.000 km, informando al recepcionista Patricio Guerra que el móvil presentaba ruidos extraños en el motor, específicamente en las válvulas; que el día 28 de enero de 2016 ingresa nuevamente al taller a la revisión de los 20.000 km, manteniendo aun la garantía emitida por la demandada; que a mediados del mes de abril de 2016 el vehículo presentó problemas de alzas de temperatura, por lo que el día 04 de abril lo ingresa al taller de la compañía para su revisión, volviendo a presentar el mismo problema un mes y medio después, a lo que se le sumó la pérdida de líquido y disminución de potencia, ingresando nuevamente al taller con fecha 16 de mayo del mismo año, sin embargo menos de un mes después el vehículo

nuevamente presenta alzas de temperatura y pérdida de agua, ingresando al taller el día 09 de junio, manifestando su disconformidad con el producto que había comprado para fines laborales, respondiéndosele que el problema sería solucionado a la brevedad; que diez días más tarde el minibús presenta falla de humo excesivo ingresando al taller el día 16 de junio, en donde permanece hasta la fecha sin que se le haya dado alguna solución; que el vehículo fue adquirido con fines laborales, ya que la empresa presta servicios a la celulosa Arauco trasladando trabajadores desde Chillán hasta la misma, por lo que al fallar el móvil, no ha cumplido con la finalidad que se le pretendía dar, teniendo en cuenta que se trata de fallas de fábrica, por lo que se debiera cambiar el vehículo por uno nuevo o en definitiva devolver el dinero pagado; que el actor ha debido recurrir a empresas de arriendo de vehículos para poder suplir y cumplir las labores encomendadas por la empresa contratante, debiendo desembolsar la suma de \$1.249.500, según facturas que adjunta.

2.- Que a fojas 38 comparece el apoderado de la parte denunciante y demandante, quien ratifica íntegramente la denuncia sin agregar nuevos antecedentes.

3.- Que notificadas las partes legalmente, a fojas 76 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, quien lo hace a través de su representante legal Hernández Pérez, asistido por su apoderado, y del apoderado de la parte denunciada y demandada civil. La parte denunciante y demandante civil ratifica la demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil contesta la denuncia y demanda civil por medio de minuta escrita, solicitando se la tenga como parte integrante de la audiencia, en la cual solicita su rechazo en todas sus partes y con costas, argumentando en primer lugar que la acción resulta improcedente, ya que el denunciante carece de la calidad de consumidor, al tratarse de un proveedor que adquiere un vehículo para su empresa, constituyendo aquello un acto comercial y no de consumo; luego señala que al vehículo en cuestión se le

realizaron las revisiones correspondientes a los 5 mil y 20 mil km sin costo alguno y posteriormente se le efectuaron distintas pruebas y reparaciones hasta que quedó reparado y a disposición del denunciante, quien decide realizar la mantención de los 30 mil km y lo retira finalmente del taller el día 22 de julio de 2016, por lo que no es efectivo que el móvil se encuentre a la fecha en el taller de la denunciada, sino que se le dio una solución definitiva y satisfactoria a los problemas que presentó; que a la denunciada no le consta que las fallas del vehículo persistan, por cuanto se encuentra en poder de la denunciante, y en caso de que ello fuera efectivo, no se trataría de fallas irreparables, encontrándose aun vigente la póliza de garantía del vehículo. El Tribunal resolviendo tiene por ratificada la denuncia y la demanda y por contestadas éstas mediante minuta escrita, la cual tiene como parte integrante de la audiencia, resolviéndola de la siguiente manera: A lo principal y primer otrosí: por contestada denuncia y demanda, al segundo otrosí: téngase presente. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. Pruebas de la parte denunciante y demandante civil: rinde prueba documental consistente en los siguientes documentos: 1) facturas emitidas por don Carlos Patricio San Martín, cuyo giro es arriendo de vehículos con chofer, N° 2908 de fecha 19 de julio de 2016 por \$333.200, N° 2906 de fecha 08 de julio de 2016 por \$333.200, y N° 2909 de fecha 26 de julio por \$166.600; solicita designación de perito mecánico a fin de que efectúe la revisión del vehículo. Prueba de la parte denunciada y demandada civil: acompaña como prueba documental los siguientes documentos: 1) Manual de Garantía y Servicios de vehículos comerciales de la marca Jac, que contiene las condiciones y restricciones de la garantía que se otorga a los vehículos de la marca a la que corresponde el vehículo de la denunciante, señalando en su página 2 que la garantía no cubre los gastos o perjuicios indirectos, solicitando su custodia en el Tribunal, 2) factura N° 51205 emitida por Sergio Escobar y Cía Ltda a Sociedad Avendaño y Hernández Ltda, de fecha 22 de julio de 2016, que corresponde a la última mantención realizada al vehículo que fuera

entregada a la denunciante conjuntamente con el vehículo reparado el día 22 de julio de 2016, 3) correos electrónicos de fechas 20 y 25 de mayo y 16 de junio de 2016, intercambiados entre personal de la empresa denunciada y la empresa Derco, representante de la marca Jac, en relación con las mantenciones realizadas al vehículo de la denunciante; rinde testimonial consistente en las declaraciones de Cristian Antonio San Martín Pardo, Fernando Patricio Guerra Suazo y Cristian Eduardo Leovigildo Macaya Canales. El Tribunal resolviendo tiene por rendidas ambas pruebas testimoniales, ordena tomar declaración a los testigos que se encuentren en la antesala del Tribunal y designa al perito mecánico del Tribunal, don Eduardo Solís Marín, a fin de una vez que acepte el cargo y se provean los fondos para sus honorarios, determine específicamente si las altas temperaturas y las pérdidas de agua que se generaron por la falla de la culata podrían detectarse en un breve plazo y no después de haber realizado todas las revisiones que se le efectuaron al vehículo por parte de la denunciada y que finalmente fueron reparadas con el cambio de culata.

4.- Que a fojas 91 y siguientes rola Informe Pericial practicado al minibús marca Jac, modelo Sunray 2.8 15ª Les Excecutive Diesel, N° de Motor F4018888, Chasis N° LJ166B3C6G1500514, año 2015, informando el perito que al revisar el vehículo se aprecia haber sido intervenido el motor, siendo reemplazada solo la empaquetadura de culata y el depósito de expansión del líquido refrigerante; agrega que el jefe del servicio técnico de la empresa denunciada, don Cristian San Martín, le señaló que el vehículo había presentado fallas en el turbo, debiendo éste ser reemplazado en dos oportunidades; siempre dentro de la garantía, y luego se solucionó el problema de la temperatura, procediendo a cambiar la empaquetadura de culata, descartando quebradura o torcedura de culata y block; que respecto de lo solicitado por el Tribunal, concluye que la falla por alza de temperatura se puede determinar en un plazo breve si se tienen las herramientas adecuadas.

5.- Que a fojas 105 rola Informe Pericial realizado por la BRIDEC de la Policía de Investigaciones, N° 504/90, de fecha 07 de marzo de 2017,

el cual establece la efectividad de la denuncia interpuesta, sin embargo no determina responsabilidad de la denunciada por no contar con la declaración de ninguno de sus empleados.

6.- Que a fojas 77, 78 y 79 la parte denunciante y demandante formula tacha contra los testigos presentados por la denunciada y demandada invocando la causal del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, a lo que la contraria formula oposición por cuanto no se realizan las preguntas o interrogaciones que sirvan para determinar si existe o no la causal de inhabilidad invocada. El Tribunal deja su resolución para definitiva y en este acto considera que no habiéndose interpuesto la tacha como en derecho corresponde, esto es, cumpliendo con lo señalado en los artículos 373 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, por lo que se deben rechazar las tachas.

7.- **En cuanto a la parte infraccional:**

Respecto de la relación de consumo entre las partes, la denunciante sostiene que al ser el adquirente del vehículo una empresa que presta servicios de traslado de pasajeros, carecería de la calidad de consumidor, tratándose más bien de un proveedor y el acto de compraventa un acto comercial y no de consumo, en consecuencia no resultaría procedente la acción infraccional amparada en la Ley 19.496. Sin embargo, ha quedado demostrado en autos a partir de las declaraciones de ambas partes y de la prueba documental rendida, que la denunciante, no obstante su calidad de sociedad comercial, en la causa que se investiga ha actuado en su calidad de consumidora, toda vez que el bien adquirido ha tenido como destino final su patrimonio, sin que la circunstancia de que lo haya adquirido para prestar servicios a terceros ajenos a la relación jurídica la transforme en proveedora, por cuanto la utilización del bien constituye un acto jurídico distinto a la compra del mismo y el desarrollo de una actividad diversa. En la especie, la compra del minibús tiene sin duda como destinatario final el patrimonio de la denunciante, por lo que le resulta perfectamente lícito ejercer los derechos que como consumidora le correspondan, por cuanto el hecho de que el vehículo le sirva y sea utilizado para

C05

transportar personas, conforme dicho transporte se encuentra relacionado con su giro efectivo, no la transforma en caso alguno en proveedora.

Establecida la relación de consumo, el análisis de la documental y testimonial rendida en autos da como hechos indubitados de la causa los siguientes: que la denunciante adquiere el minibús marca Jac modelo Sunray 2.8 15 Les Executive Diesel, con fecha 30 de junio de 2015 en la empresa denunciada Sergio Escobar y Compañía Limitada, según factura de compra N° 19839 rolante a fojas 15; que a dicho vehículo se le realizaron las mantenciones correspondientes a los 5.000 y 20.000 km en el taller de la denunciada, en las fechas 02 de septiembre de 2015 y 28 de enero de 2016, conforme documentos de fojas 26 y 23, respectivamente; que el vehículo ingresa al taller mencionado los días 04 de abril, 16 de mayo, 09 de junio y 16 de junio de 2016 presentando un problema de alza de temperatura y emisión de humo excesivo, acreditado con documental rolante a fojas 19, 20, 21 y 22, respectivamente, periodo durante el cual se le realizaron una serie de pruebas de diagnóstico hasta concluir con el cambio de empaquetadura de culata y turbo, circunstancia que confirma el peritaje de fojas 91; que el 31 de junio el vehículo quedó listo para ser entregado al denunciante, según declaración testimonial no desvirtuada de fojas 79; que el 22 de julio de julio de 2016 el denunciante retira el vehículo reparado del taller, habiéndosele además realizado la mantención correspondiente a los 30 mil km, conforme lo señala la documental de fojas 69 y testimonial no controvertida de fojas 78 y 79.

Que no se encuentra en discusión si la empresa denunciada reparó o no el vehículo, por cuanto se desprende de los antecedentes de autos que sí lo hizo y con cargo a la garantía del producto que se encontraba vigente, sin embargo deberá determinarse en esta investigación si dicha reparación fue oportuna o no, si se realizó en los plazos necesarios para ello o si el servicio técnico fue negligente en detectar la falla, dilatando con ello el tiempo en que el denunciante no contó con el vehículo para destinarlo al uso de traslado de pasajeros

para el cual fue adquirido. En este aspecto resulta fundamental la declaración del testigo Macaya Canales, quien declara a fojas 79 por la parte denunciada, en su calidad de gerente de pos venta de la empresa Sergio Escobar y Compañía, quien manifiesta que " en relación al presente hecho es un procedimiento de garantía que tuvo una particularidad con el procedimiento de diagnóstico, que de acuerdo a las instrucciones entregadas por la fábrica a través de la marca que está en Santiago, generó entregas parciales para poder finalmente concluir el procedimiento de garantía y hacer la corrección que correspondía al vehículo", que "la marca nos instruye a hacer una serie de pasos, como pruebas de ruta con el cliente y no sé cuántos ingresos son exactamente para poder concluir con un diagnóstico final en donde la marca no autorizó a realizar el cambio de la empaquetadura de culata y turbo del vehículo". Este testimonio deberá concordarse con la documental rolante de fojas 70 a 74, consistente en una serie de correos electrónicos entre la empresa denunciada y la empresa Derco, representante de la marca Jac, respecto de las revisiones que se le realizaban al vehículo en orden a determinar el origen de la falla, documentos que evidencian que la detección del desperfecto no queda a cargo del taller en que se encuentra el vehículo para su revisión, como lógicamente esperaría el consumidor que acude a dicho taller mecánico, sino que el personal de éste realiza una inspección, toma fotos y videos y los envía por correo electrónico a la persona responsable de la marca en la ciudad de Santiago, quien emite conclusiones técnicas, sin haber tenido contacto directo con el móvil, a saber:

- a fojas 72 rola correo electrónico de fecha 20 de mayo de 2016 a las 13:09 horas en el cual Teresa Navarrete, por la empresa denunciada se dirige a Cristian Labraña Guzmán, por Derco, indicando como asunto del mismo "envía antecedentes turbo Soc. Avendaño", indicándole a continuación: modelo del vehículo, contenido: vehículo presenta pérdida de potencia, turbo se traba, y añade: se envía fotos y video".

- a fojas 72 rola respuesta a dicho correo enviada por Labraña Guzmán el mismo día a las 15:03 horas indicando: "por lo que se aprecia en el video, tal vez esté desarmado el mecanismo de geometría variable, por favor desarmen y revisen bien qué le sucede al turbo. Por otro lado, si el eje está cortado el problema podría ser mayor, ya que el aceite de lubricación puede entrar al sector de admisión y llenarse el intercooler con aceite o puede ir a la línea de escape y obstruir el catalítico. Enviar por favor un detalle mayor del diagnóstico".

- a fojas 71, con fecha 25 de mayo, 5 días después de recibir las instrucciones, la señora Navarrete envía un nuevo correo electrónico a Labraña Guzmán en el que le indica " se revisó lo indicado por Ud., se desarmó el turbo y el eje no está cortado, el problema era que se trababa, adjuntamos fotos".

- a fojas 70, con fecha 27 de mayo, Gonzalo Sprohnle por Derco, pregunta a Teresa Navarrete "lo limpiaron y quedó operativo", a lo que ésta responde con fecha 27 de mayo: "se limpió y se entregó ok el 27.05.16".

Del análisis de los documentos recién mencionados, queda en evidencia que el taller mecánico de la empresa denunciada Sergio Escobar y Compañía Limitada, representante oficial de la marca Derco en Chillán, no cuenta con el personal idóneo para determinar el origen de las fallas de los vehículos de dicha marca, por cuanto de su sola revisión no les es posible determinar por qué se origina ésta, sino que deben recurrir a la asistencia virtual de los representantes de la marca en la ciudad de Santiago, quienes sin examinar personalmente el vehículo, intentan dilucidar qué es lo que sucede a partir de fotografías, videos y opiniones de las personas encargadas en la sucursal de Chillán. En este sentido, contrastando las fechas de los correos analizados y las fechas de ingreso del vehículo al taller en Chillán, queda comprobado que no obstante la funcionaria de la empresa denunciada informar a la casa matriz en Santiago que el vehículo "se entregó ok el día 27 de mayo de 2016", éste vuelve a presentar la misma falla e ingresa nuevamente al taller el día 09 de junio y una última vez el día 16 de junio de 2016. En

esta oportunidad resulta esencial el correo electrónico rolante a fojas 70, sostenido entre Cristian San Martín, testigo de la causa por la parte denunciada, en su calidad de jefe de servicio técnico de la empresa denunciada, quien el día 16 de junio de 2016, fecha del último ingreso del vehículo al taller de Sergio Escobar en Chillán, se dirige a nueve personas, tanto dependientes de la empresa denunciada como de la empresa Derco, entre ellos los ya mencionados Cristian Labraña Guzmán y Gonzalo Sprohnle Arriagada, en que señala lo siguiente: "Gonzalo, se nos provocó un gran problema con la Sunray que nos indicaste que se limpiara el turbo y no el cambio por trabado, ahora quedó detenido en la carretera con pérdida de potencia y humos visibles, cliente lo trajo al taller donde nuevamente volvió a fallar el turbo, ahora presentando juego en el eje, ruido mayor, humos visibles y pérdida de potencia (daños turbo con daño interno contaminación del sistema PDF)..... todo esto se podría haber evitado si se hubiera cambiado el turbo en primera instancia en el momento en que fue solicitado el cambio de ésta por garantía, ..... Tomar contacto y gestionar un vehículo de reemplazo ya que traslada personal, se necesita realizar con urgencia cambio de turbo, cambio de sistema PDF, limpieza de todo el sistema de admisión". En síntesis, es la propia empresa denunciada quien reconoce la dilación del problema por falta de un diagnóstico acertado, e incluso solicita al representante de la marca la gestión de un vehículo de reemplazo para el denunciante, no obstante que el "Manual de Garantía y Servicio" que acompaña como medio de prueba, señala en su página 2 que la garantía no cubre gastos indirectos, entre los que se mencionan gastos de remolque, daños a terceros, pérdida de tiempo u otros perjuicios indirectos, reconociendo con dicha solicitud el perjuicio que se le estaría causando al cliente, denunciante de autos, por la demora en la solución del problema.

Con posterioridad, de la prueba documental rendida y testimonios de los testigos queda acreditado: que el vehículo ingresa al taller el día 16 de junio de 2016 y es retirado el día 22 de julio del mismo año, habiéndosele cambiado la empaquetadura de culata y turbo y que

durante dicho lapso de tiempo el denunciante debió arrendar otro vehículo para el traslado de pasajeros en reemplazo del furgón adquirido en la empresa denunciada, circunstancia que logra probar con sendas facturas electrónicas rolantes a fojas 66, 67 y 68, que no fueran objetadas por la contraria.

Que resulta relevante mencionar que el perito judicial Solís Marín designado por el Tribunal a solicitud de la actora, en su informe concluye que "la falla por alza de temperatura se puede determinar en un plazo breve si tienen las herramientas adecuadas".

En conclusión, del análisis de la prueba rendida en la causa y de los demás antecedentes rolantes en ésta, quien sentencia se ha formado el convencimiento de que si bien a simple vista la empresa denunciada ha cumplido con su obligación de prestar el servicio contratado, es negligente en dicha prestación al no contar el taller mecánico de la empresa denunciada, evocando el término utilizado por el perito judicial, con las "herramientas adecuadas" para realizar un diagnóstico preciso y oportuno de las fallas de que adolecen los vehículos que recibe, empresa que insta al cliente denunciante a realizar las mantenciones del vehículo en su taller, las cuales son de costo de éste, en orden a poder optar por la reparación gratuita por concepto de garantía vigente de las fallas sobrevinientes del vehículo adquirido, confiando en todo momento el consumidor en que la empresa proveedora cuenta con el personal técnico adecuado para realizar dicha labor y no representándose en momento alguno que dicho taller funciona vía conferencia telefónica y audiovisual con las personas dependientes del taller matriz de la marca, quienes realizan un análisis virtual de la situación del vehículo y proporcionan una solución igual de virtual, solución que a fuerza de ensayo y error finalmente se dilata en el tiempo, causando perjuicios para el cliente consumidor, el cual ve vulnerados sus derechos como tal, específicamente los establecidos en el artículo 2 de la Ley 19.496 en sus letras b), d) y e), esto es: el derecho a una información veraz y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos... y otras características relevantes de los mismos; la seguridad y el

consumo de los bienes y servicios y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; y el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

En consecuencia, considerando que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local señala que la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, quien sentencia ha llegado a la convicción de que la denunciada y demandada civil ha actuado negligentemente en la prestación de sus servicios, debiendo responder por la responsabilidad infraccional respectiva.

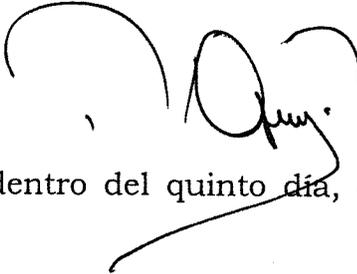
**8.- En cuanto a la parte civil:**

Habiéndose acreditado en el numerando anterior la responsabilidad infraccional de la empresa denunciada, procede hacer lugar a la demanda de indemnización de perjuicios incoada en su contra, la cual deberá responder por el daño material causado a la actora, no así por el lucro cesante ni por el daño moral demandados, por no haber sido éstos acreditados suficientemente en autos.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

**VISTOS** además lo prescrito por los artículos 2, 3, 12, 20, 21, 23 y 24 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 los artículos 1698 del Código Civil, y artículos 346, 384 y demás pertinentes del Código de Procedimiento Civil **SE RESUELVE:** 1.- Que se condena a **SERGIO ESCOBAR Y COMPAÑÍA LIMITADA** representada por Sergio Rodrigo Escobar Miranda y María Soledad Escobar Miranda al pago de 50 UTM, (correspondiente al valor de la UTM al del mes en que se haga efectivo su pago) por infracción al artículo 23 de la ley 19.496 o en su defecto al cumplimiento de 15 días de reclusión nocturna. 2.- Que ha lugar a la demanda interpuesta por **SOCIEDAD AVENDAÑO Y HERNÁNDEZ**

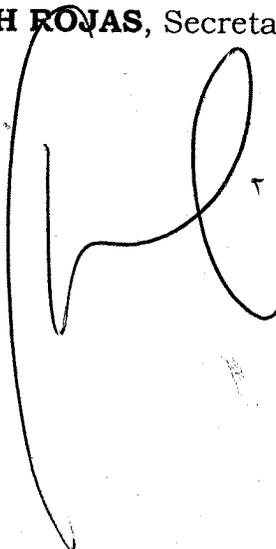
LIMITADA, representada legalmente por **DAVID GERMÁN HERNÁNDEZ PÉREZ**, quien deberá pagar al actor la suma de \$1.249.000, por concepto de daño emergente, suma que deberá reajustarse de acuerdo con la variación del IPC desde la fecha del primer ingreso del vehículo a revisión hasta la fecha de su pago efectivo, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar y no haber sido completamente vencida; no ha lugar a lo demandado por concepto de lucro cesante y daños moral por no haberse acreditado suficientemente en autos. **3.-** No ha lugar a las tachas formuladas a fojas 77, 78 y 79, por no haberse interpuesto como en derecho corresponde, sin costas.



Si la multa no fuera pagada dentro del quinto día, despáchese orden de arresto.

**Notifíquese y cumplida, archívese.**

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



**Chillán, ocho de septiembre de dos mil diecisiete.**

Se designa para la redacción del fallo acordado, con conocimiento de las partes, al Ministro señor Guillermo Arcos Salinas.

**Chillán, ocho de septiembre de dos mil diecisiete.**

**VISTO:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su numeral 8°, que se elimina;

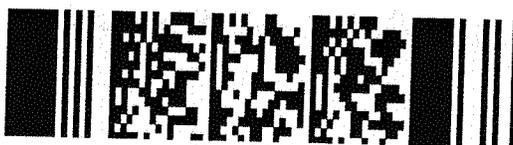
**Y teniendo, en su lugar y además presente:**

1°.- Que el apoderado de la denunciada y demandada civil ha sostenido en su recurso de apelación que en el presente caso no es aplicable el Estatuto de la Ley N° 19.496, que sólo está establecido para la protección de los derechos de los consumidores, carácter que no reviste la denunciante y demandante civil, quien tiene el carácter de proveedor, por cuanto en el mismo escrito de denuncia se señala que el vehículo objeto de estos autos fue adquirido por la sociedad denunciante para "*fines laborales, ya que es una empresa que presta servicios a la Celulosa Arauco*" y el artículo 1° de la Ley 19.496 expresa que "en ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores".

2°.- Que a partir de lo dispuesto en el artículo 1°, número 1 de la Ley N° 19.496, para estar en presencia de un consumidor es necesario que se cumplan los siguientes requisitos: a) que se trate de una persona natural o jurídica; b) que esta persona haya adquirido, utilizado o disfrutado de un bien o servicio; y c) que ello ocurra en virtud de un acto jurídico oneroso.

El citado artículo agrega que en ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.

3°.- Que la discusión respecto a si los empresarios individuales o las pequeñas empresas puedan ser considerados como consumidores, en algunos casos, ha quedado resuelta en nuestro ordenamiento con la promulgación de la Ley 20.416, de fecha 3 de Febrero de 2010, que fijó normas especiales para las empresas de menor tamaño, normativa que resulta aplicable en el presente caso, tomando en consideración que la sociedad denunciante y demandante civil, según su escritura de constitución, agregada a fojas 3, es una sociedad de responsabilidad limitada y constituida con un capital de \$ 10.000.000, lo que permite catalogarla de pequeña empresa.



XXLXCJVSEE

4°.- Que el artículo 9° de la ley antes citada consagra la protección de las pequeñas empresas en su rol de consumidoras, normando las relaciones entre éstas y los proveedores, estableciendo en su N° 2 que *"serán aplicables a los actos y contratos celebrados entre micro o pequeñas empresas y sus proveedores las normas establecidas en favor de los consumidores por la ley N° 19.496 en los párrafos 1°, 3°, 4° y 5° del Título II, y en los párrafos 1°, 2°, 3° y 4° del Título III o, a opción de las primeras, las demás disposiciones aplicables entre partes. En ningún caso serán aplicables las normas relativas al rol del Servicio Nacional del Consumidor. La aplicación de las disposiciones señaladas precedentemente será irrenunciable anticipadamente por parte de las micro y pequeñas empresas"*.

Adicionalmente, la extensión de la aplicabilidad de la Ley de Protección al Consumidor a la actividad de las pequeñas empresas no sólo se refiere a las materias sustantivas, sino también a las adjetivas, ya que se otorga competencia a los Juzgados de Policía Local para conocer de las controversias que se generen con los proveedores y establece que el procedimiento aplicable en estos casos, incluyendo específicamente la situación en que se deduzca una acción civil por indemnización de perjuicios, será el establecido en el párrafo 1° del Título IV de la Ley 19.496.

5°.- Que en relación a esta materia, parece lógico concluir que si se acepta que en determinados casos las pequeñas empresas se encuentran en una situación similar a la de los consumidores, no existe motivo plausible para negar protección a las Pymes y concedérsela a los consumidores cuando las primeras se encuentran en una situación análoga a los segundos respecto a una determinada relación jurídica.

6°.- Que, de acuerdo a lo antes expuesto, se desestimaré la argumentación del apelante, referente a que en este caso no es aplicable la Ley de Protección al Consumidor.

7°.- Que, tal como lo refiere el fallo de primer grado, con la prueba rendida, valorada conforme a las reglas de la sana crítica, ha quedado demostrado cabalmente hechos que constituyen infracciones a lo dispuesto por la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor. En efecto, el vehículo adquirido por el denunciante, marca JAC, modelo Sunray 2.8 15 A LES Executive Diesel, en la suma de \$ 20.534.320, en Junio del año 2015, presentó fallas y defectos técnicos no menores en su funcionamiento, por lo que fue ingresado al servicio técnico de la empresa denunciada en varias oportunidades, lo que se acredita con las ordenes de trabajo incorporadas, situación que no resulta lógica,



XXLXCJVSEE

tratándose de un vehículo nuevo y con poco uso, lo cual revela simplemente que el denunciante ha sido defraudado en sus legítimas expectativas contractuales, pues el bien adquirido presentó defectos que no permitieron su uso por un tiempo importante, causándole un menoscabo e importando todo ello una conducta negligente de parte de la denunciada, al no solucionar de manera oportuna los defectos del vehículo.

8°.- Que en lo que dice relación con la demanda civil, la parte demandante ha solicitado el pago de la suma de \$ 1.249.500 por concepto de daño emergente, que lo hace consistir en el pago del arriendo de un vehículo de similares condiciones, ya que según expone en su denuncia, el vehículo en cuestión fue comprado para fines laborales, ya que presta servicios a la Celulosa Arauco, trasladando trabajadores desde Chillán a dicha empresa.

9°.- Que la única prueba rendida por el demandante son tres facturas otorgadas por Carlos San Martín Pérez, cuyo giro es "arriendo de vehículo con chofer", a nombre de la demandante, siendo la primera de 27 de Mayo de 2016, por arriendo de furgón por 8 días, por un monto de \$ 333.200; la segunda de 9 de Junio de 2016 por arriendo de furgón por 9 días y por \$ 374.850 y la última de 30 de Junio de 2016, por arriendo de furgón por 13 días y por \$ 541.450.-

10°.- Que se desestimaré la demanda civil por daño emergente, por cuanto el actor la funda en el hecho que es contratista de Celulosa Arauco, encargado de trasladar a su personal desde Chillán a la Planta y, por tal razón, se vio en la necesidad de arrendar otro vehículo de similares características para poder cumplir su cometido, sin embargo no rindió prueba alguna para probar el hecho que le sirve de fundamento, esto es, que es contratista de dicha empresa, lo que haría imprescindible contratar un vehículo de reemplazo, resultando en consecuencia insuficiente para tener por acreditado el daño emergente demandado, las facturas acompañadas.

11°.- Que no encontrándose acreditado tanto el daño emergente, como el lucro cesante y el daño moral demandado, se rechazará la demanda civil interpuesta.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA** la sentencia apelada de veintiuno de marzo último, escrita de fojas 111 a 122, en cuanto por su decisión 2° acoge la demanda civil interpuesta por concepto de daño emergente y en su lugar se declara que **se desestima** la demanda interpuesta por la Sociedad Avendaño y Hernández Limitada en contra de Sergio Escobar y Compañía Limitada, sin costas.



XXLXCJVSEE

**SE CONFIRMA**, en lo demás apelado, el aludido fallo, **con declaración** que se reduce la multa impuesta a la denunciada Sergio Escobar y Compañía Limitada a la suma equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales.

Notifíquese.

Regístrese y, en su oportunidad, devuélvase con su custodia.

Redacción del Ministro don Guillermo Arcos Salinas.

**ROL 44-2017-CRIMEN**

Bernardo Christian Hansen Kaulen  
MINISTRO(P)  
Fecha: 08/09/2017 12:37:29

Guillermo Alamiro Arcos Salinas  
MINISTRO  
Fecha: 08/09/2017 12:23:48

Claudio Patricio Arias Cordova  
MINISTRO  
Fecha: 08/09/2017 12:22:44



XXLXCJVSEE