



Fojas setenta y nueve - 79 -

Rol N° 628-2018/NGC

Talca, once de abril de dos mil dieciocho.

VISTO:

PRIMERO: Que, a fojas 16 y siguientes doña **NORMA GLORIA BUENO TORRES**, técnico en enfermería, Cédula Nacional de Identidad N° 12.196.993-9, domiciliada para estos efectos en calle 1 Sur N° 898, oficina 26, Talca, debidamente patrocinada por el abogado don Gabriel Francisco Retamal García, interpuso querrella infraccional en contra del proveedor **RENTAS Y SERVICIOS S.A.**, RUT N° 77.461.290-4, y en contra de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, RUT 79.853.470-K, ambas del giro venta y arriendo de vehículos, las cuales funcionan con el nombre de fantasía **SALAZAR ISRAEL**, distribuidores para Talca de la marca Nissan, ambos representados por el jefe de local o jefe de sucursal, don **SERGIO QUINTANA MEJÍAS** o quien haga las veces de encargado, conforme lo dispuesto en los artículos 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, todos domiciliados en calle 11 Oriente N° 1180, esquina 1 Norte de la ciudad de Talca.

En cuanto a la fundamentación fáctica de la querrella, expuso que el día 11 de diciembre de 2017 compró una camioneta marca Nissan, modelo Qashqai, color gris metálico, transmisión mecánica, combustible bencina, nueva, sin uso, por la cual se pagó la suma de \$ 12.400.000.- (doce millones cuatrocientos mil pesos), incluyendo gastos de transferencia, pago que fue realizado al contado.

A la semana de haber sido comprada, la camioneta comenzó con un problema en su caja de cambios, puesto que *"raspaba, entraba forzado, un fuerte ruido de la segunda a la tercera, lo cual no era normal por tratarse de una unidad nueva"*. Debido a lo anterior, tomó contacto con la vendedora Salazar Israel y agendó una hora con el servicio técnico para el día 10 de enero de "218" a las 09:30 horas, ingresando la camioneta con la falla descrita. A las 18:00 horas de ese mismo día recibió un llamado a su celular del Servicio Técnico Salazar Israel, donde le informaron:

- *"Que, efectivamente la camioneta no obstante ser nueva sin uso, tiene un problema en su caja de cambio serio, para lo cual es necesario cambiar la caja completa..."*.
- *"se me indica que concurra al local a buscar la camioneta, pues el taller ya no hay espacio para mantener la camioneta y que había que importar la caja de cambio..."*.

Que, el día 11 de enero de 2018, concurrió al local en compañía del abogado don Gabriel Retamal García y en la oficina del encargado de local don Sergio Quintana Mejías, se sostuvo, la siguiente conversación:

"- Se le indicó la profunda preocupación por falla de la camioneta Nissan Qashqai comprada nueva, sin USO, con graves problemas en su caja de cambio. La cual el día anterior se dejó en taller de la empresa.

-El Señor Sergio Quintana en su calidad de jefe de sucursal nos ofreció la reparación, es decir, el cambio de la caja de cambio, lo cual según sus dichos es una garantía que ofrece la marca.

- Al respecto le indicamos que la Señora Norma Gloria Bueno tratándose de una UNIDAD NUEVA SIN USO, la cual fue adquirida el 11 de diciembre de 2017, es decir, solo tiene un mes de comprada, y menos de 1.000 Kms, ella no acepta la reparación, y solo acepta dos fórmulas:

Tercer Juzgado de Policía Local de Talca
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original.

18 OCT. 2018

TALCA, _____ de _____ de _____





Fojas ochenta - 80 -

a) El cambio por otra unidad nueva, sin uso, de las mismas características que la que falló su caja de cambio.-

b) o la devolución de lo que se pagó, es decir los \$ 12.358.670".

Hace presente que solo se pedía la devolución del dinero, sin aumento de ningún tipo, es decir, la misma cantidad pagada de contado.

Seguidamente expuso que el encargado de local les señaló que ninguna de las dos fórmulas era posible y les ofreció:

"a) reparación, es decir, el cambio de la caja de cambio, lo cual según sus dichos, es una garantía que ofrece la marca.-

b) Una unidad nueva, para lo cual le recibe la camioneta fallada, pero se la tasa con la falla de la caja de cambio y la diferencia la debe pagar".

La querellante expresa que solicitó al representante de la querellada formalizar el referido ofrecimiento, así "el día viernes 12 en horas de la tarde, se recibió al correo de mi abogado un ofrecimiento más o menos similar a lo conversado", correos electrónicos que se acompañan en un otrosí de esta presentación.

Expuso que, lo pedido por su parte es lo que expresamente contempla la Ley, transcribió el artículo 20 letra c) de la Ley Nº 19.496, y expresó que el derecho de opción que el legislador otorga es para el consumidor, "es el consumidor que opta por lo más conveniente a sus intereses, y el proveedor no lo puede entabrar".

Por otra parte expresó que otra falta grave del proveedor se produjo porque lo comprado fue una camioneta NUEVA SIN USO, ya individualizada, por lo cual se pagó la suma de \$ 12.400.000 (doce millones cuatrocientos mil pesos), incluyendo gastos de transferencia, sin embargo, grande fue su sorpresa cuando al solicitar un certificado de inscripción al Registro Civil, se percató que el vehículo ya estaba inscrito a nombre de Rentas y Servicio S.A., no siendo por tanto su primera propietaria, depreciándose éste en a lo menos el 20% de su valor.

En cuanto al derecho, expresó que el proveedor transgredió los artículos 3 letra b) y 20 letra c) de la Ley Nº 19.496, los que transcribió, además hizo referencia a los artículos 1, 7 y demás pertinentes de la Ley Nº 18.287.

Finalmente solicitó al Tribunal tener por interpuesta querella infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenarlo al máximo de las multas previstas en el artículo 24 de la Ley Nº 19.496, con costas.

SEGUNDO. Junto a lo anterior, doña **NORMA GLORIA BUENO TORRES**, ya individualizada, interpuso demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **RENTAS Y SERVICIOS S.A.**, RUT Nº 77.461.290-4, y en contra de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, R.U.T 79.853.470-K, ambas del giro venta y arriendo de vehículos, los cuales funcionan con el nombre de fantasía **SALAZAR ISRAEL**, distribuidora para Talca de la marca Nissan, ambas representadas por el jefe de local o jefe de sucursal, don **SERGIO QUINTANA MEJIAS**, o quien haga las veces de encargado, conforme lo dispuesto en los artículos 50 C inciso final y 50 D de la Ley Nº 19.496, todos domiciliados en calle 11 Oriente Nº 1180, esquina 1 Norte de la ciudad de

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original

18 OCT. 2018

TALCA, de de





Fojas ochenta y uno - 81 -

Talca. En cuanto al fundamento de su acción, la demandante dio por reproducido lo expuesto en la querella infraccional.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes:

a) **DAÑO EMERGENTE:** \$12.400.000.- (doce millones cuatrocientos mil pesos), correspondiente a la suma que se pagó al contado por la camioneta.

b) **LUCRO CESANTE:** \$ 4.224.000.- (cuatro millones doscientos veinticuatro mil pesos), este concepto lo desglosó de la siguiente manera:

"-El menor valor que tiene la camioneta comprada nueva sin uso, por un valor de \$ 12.400.000.- (doce millones cuatrocientos mil) pesos, suma que se pagó de contado, la cual ya registra un dueño, experimentando una depreciación de a lo menos el 25% de su valor, esto es \$ 3.100.000 pesos.

-El interés de mi dinero hasta su efectivo pago el cual asciende a la suma de \$ 124.000 pesos (a un 0.5% x 2 meses).

- Mi pérdida de tiempo en concurrir al local y de tener que pagar taxi y locomoción colectiva, pues no dispongo de auto, el tiempo e que necesariamente tendré que desplazarme a pie o en locomoción colectiva, contratar servicios jurídicos, todo lo cual justiprecio en la suma de \$ 1.000.000 de pesos".

c) **DAÑO MORAL:** \$ 10.000.000.- (diez millones de pesos), expresando por este concepto "En el caso sublite y en lo pertinente: la molestia, irritación, el desaliento, impotencia, por un problema que el proveedor causó, fue el proveedor el que vendió una unidad nueva sin uso, con serios problemas en su caja de cambio..."

En cuanto al derecho hizo referencia al artículo 3 letra e), 50 inciso 2º de la Ley Nº 19.496 y todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en la querella infraccional.

Por último solicitó al Tribunal en mérito de lo expuesto y las disposiciones legales citadas, condenar a la demandada al pago de la suma de \$ 26.624.000.- (veintiséis millones seiscientos veinticuatro mil pesos), o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 24 el Tribunal tuvo por interpuesta querella infraccional y demanda civil por infracción a la Ley Nº 19.496.

TERCERO. Que, a fojas 57 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se celebró con la comparecencia de la querellante y demandante civil doña **NORMA GLORIA BUENO TORRES**, asistida por su abogado don **GABRIEL FRANCISCO RETAMAL GARCÍA**, de la querellada y demandada civil "**AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**", representada por su abogado don **JAVIER HENRÍQUEZ GAETE**, y en rebeldía de la querellada infraccional y demandada civil **RENTAS Y SERVICIOS S.A.**, quienes se encontraban válidamente notificadas según consta a fojas 25 de autos.

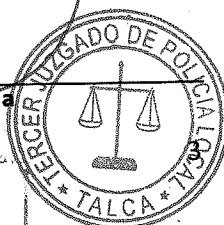
La parte querellante y demandante civil de doña **NORMA GLORIA BUENO TORRES** ratificó sus acciones, en todas sus partes.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte

La presente es copia fiel de su original.

18 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas ochenta y dos - 82

La parte querellada infraccional y demandada civil "AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.", representada por su abogado don JAVIER HENRÍQUEZ GAETE, contestó la querella infraccional y demanda civil interpuesta en su contra al tenor de la minuta que acompañó en ese acto y que solicitó se tuviera como parte integrante de la presente audiencia. La referida minuta que rola a fojas 28 y siguientes, señala:

En cuanto a la querella infraccional: El representante de la querellada Automotriz Cordillera S.A., solicitó el completo y absoluto rechazo de la acción infraccional, con costas, exponiendo para argumentar su solicitud, que es efectivo que la actora compró a su representada un vehículo marca Nissan, modelo Qashqai Sense MT, nuevo, año 2018, el día 11 de diciembre de 2017 y que el vehículo ingresó al servicio técnico el 10 de enero de 2018 determinando éste que la pieza que falló correspondía al sistema de transmisión (caja de cambios). Prosigue exponiendo que "el mismo día, se contactó a la querellante indicándole en qué consistía el desperfecto y que en virtud de la garantía otorgada tanto por Nissan Chile SpA como Automotriz Cordillera S.A. (que se extiende por 3 años o 100.000 Kms. lo primero que ocurra) la pieza se cambiaría completa por una original, nueva y sin uso. Se le explicó que dicha pieza no se encontraba en Chile y que por garantía debía gestionar su importación Nissan Chile SpA, por lo que la reparación del vehículo tardaría algunas semanas y que en estos casos la política de la empresa es facilitar al cliente un vehículo de cortesía por el lapso que su automóvil se encuentre en servicio técnico.

En cuanto al repuesto, este arribó a nuestro servicio técnico la primera semana de febrero de 2018, y actualmente el desperfecto se encuentra corregido, la pieza con desperfecto fue cambiada y el vehículo se encuentra en óptimas condiciones para su retiro por parte de la consumidora".

Con respecto a la garantía legal y convencional, señaló que para que se aplique lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley Nº 19.496, es indispensable que el consumidor haya dado cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 21 inciso 9º de la Ley Nº 19.496, el que transcribió. Y seguidamente expuso "**La norma es clara, dice ANTES de ejercer los derechos del artículo 20 (devolución de la cantidad pagada, reposición por otro bien y en estos dos casos PREVIA restitución de la cosa, o la reparación gratuita de la misma), se deben agotar las posibilidades que ofrece la póliza de garantía. En este caso, al ser un vehículo nuevo cuenta con garantía del proveedor**".

Señaló que en el caso de marras, Automotriz Cordillera S.A. no ha incurrido en ninguna infracción a la Ley Nº 19.496, ciñéndose estrictamente a sus preceptos. Que el citado artículo 21 inciso 9º de la Ley Nº 19.496 autoriza al proveedor que otorga una garantía convencional a agotar primero las posibilidades que él otorga y que se manifiestan en la póliza de garantía, y que eso fue lo que ocurrió en la especie, al cambiar la pieza por una nueva y en perfectas condiciones.

Además sostuvo que el artículo 21 inciso 9º de la Ley Nº 19.496, se encuentra en perfecta armonía con lo dispuesto en el artículo 20 letra e) de la misma norma, el que transcribió, y señaló que esa es la interpretación armónica que debe darse a los artículos citados, "**piénsese en el hipotético en que un bien como un vehículo motorizado, presente una falla grave a los 7 meses de haberse adquirido, sin que se otorgue garantía convencional, quedaría su dueño en la**

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte

La presente es copia fiel de su original

10 OCT. 2018
TALCA, de de





Fojas ochenta y tres
- 83 -

absoluta indefensión fuera del plazo de 3 meses de la garantía legal y de la acción de vicio redhibitorios que prescribe en 6 meses. Es por ello que el legislador reconoce al proveedor que otorgó una garantía que se extiende más allá de la legal y permite aplicarla antes que esta última agotando las posibilidades que ofrezca la póliza, como si el desperfecto ocurriera a los 2 años y 11 meses de adquirido el vehículo, y si las posibilidades que ofrece la póliza no permiten subsanar, o habiéndose prestado el servicio técnico la falla subsiste -art 20 letra e)-, renace aun en estos casos, cuando ya han pasado con creces los 3 meses desde la adquisición de la cosa, la triple opción del consumidor del artículo 20 de la Ley 19.496".

Con respecto a la condición de vehículo nuevo, expuso que el vehículo adquirido por la actora es un vehículo nuevo, pero que se trata de una unidad que durante los meses de octubre y noviembre fue destinado a test car, o vehículo de prueba, "se trata de aquellos vehículos que los potenciales clientes prueban antes de decidirse si los adquieren", razón por la que el vehículo de marras ya contaba con patente y no tuvo que pagar impuesto verde, permiso de circulación, ni seguro obligatorio, pues contaba con toda esa documentación, y se encontraba inscrito a nombre de Rentas y Servicios, "empresa relacionada del Holding o Grupo Cordillera", pero eso no quita que el vehículo sea nuevo, año 2018 y con cobertura y garantía del fabricante Nissan.

Además del ahorro en los gastos relativos a los trámites, el vehículo se vendió con un descuento especial, sin sujeción a créditos ni ventas inteligentes ni nada por el estilo, en la suma de \$ 12.400.000.-, en circunstancias que el precio normal del vehículo es de \$ 14.300.000.- "(según da cuenta la página especializada www.autocosmos.cl) el que efectivamente puede ser rebajado pero con la condición de optar a financiamiento o compra inteligente, lo que finalmente se traduce en un precio final a pagar mayor".

Que, lo expuesto en el párrafo anterior, fue debidamente informado a la actora por el ejecutivo de ventas don Juan Ignacio Hiriart Torrealba, por lo que la querellante no puede desconocer ahora la condición de su vehículo, máxime si cuando lo vio por primera vez éste estaba con su placa patente instalada.

Por último señaló que si el vehículo se le hubiere vendido usado, su representada no hubiere señalado en la factura la condición de vehículo nuevo y ante el reclamo de la garantía habría podido escudarse en lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 19.496, no obstante no ser esa la política de la empresa.

Finalmente solicitó al Tribunal tener por contestada la querella infraccional y rechazarla en todas sus partes, con costas.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios: El representante de la empresa demandada Automotriz Cordillera S.A., solicitó el más completo y absoluto rechazo de la acción incoada, con costas.

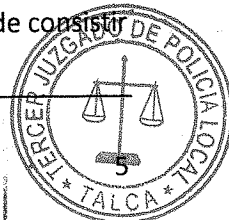
Argumentó su solicitud expresando que es improcedente por su evidente falta o carencia de exigibilidad al no existir ninguno de los presupuestos o elementos que copulativamente se requieren como para que la hagan procedente, a saber el hecho voluntario que puede consistir

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874

a presente es copia fiel de su original.

18 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas ochenta y cuatro
- 84 -

en una omisión, culposa o dolosa, el daño y la relación de causalidad entre el hecho culposos y el daño.

Con respecto al monto solicitado por concepto de daño material, señaló que el vehículo de la demandante no ha sido dañado ni destruido por su representada, entonces mal pueden hablar que existe un daño emergente. Seguidamente manifestó *"Lo que correspondía hacer en el caso de marras por parte de la actora, según su propia teoría de caso, era ejercer la acción del artículo 20 de la Ley Nº 19.496, es decir, solicitar la devolución de la cantidad pagada, con sus reajustes e intereses, PREVIA RESTITUCION DEL BIEN, más la indemnización de perjuicios. Pues entenderlo como la hace la actora llevaría a un enriquecimiento si causa, situación que es rechazada por el derecho"*.

Con respecto al monto solicitado por lucro cesante, señaló que la demandante solicita como lucro cesante la depreciación del vehículo, *"sin embargo como daño emergente solicita se le indemnice con el valor total del vehículo, es decir \$12.400.000, claramente confunde dos instituciones distintas como son el daño emergente y el lucro cesante. La forma en que plantea ambos daños es incompatible"*. Además refiere que la demandante señala el interés del dinero pagado, el que avaluó en \$ 124.000.-, pero luego en el petitorio de la demanda solicitó la suma de \$ 26.624.000, con reajustes e intereses, *"es decir, solicitó se apliquen intereses y reajustes sobre intereses"*.

Con respecto a los montos solicitados por pérdida de tiempo, tener que pagar taxi y locomoción colectiva y contratar servicios jurídicos, sostuvo que estos gastos no constituyen lucro cesante y por otra parte con relación a los honorarios de su apoderado, expuso que *"existe una institución jurídica llamada costas personales"*.

Con respecto al monto solicitado por concepto de daño moral, sostuvo que el daño moral impetrado es inexistente porque Automotriz Cordillera S.A. no ha cometido ninguna infracción que cause menoscabo a la demandante. Que *"En la especie, es imposible sostener que un hecho infraccional de la naturaleza que se le imputa a mi parte pueda provocarle, a la generalidad de las personas, el sufrimiento invocado por el actor. Automotriz Cordillera S.A., no ha cometido ningún acto que le cause menoscabo al actor de la entidad y magnitud que reclama, a juicio de esta defensa el actor no tiene ningún inconveniente para desenvolverse laboral, familiar y socialmente. Estima mi parte que absolutamente excesivo y desproporcionado la suma de \$ 10.000.000 por concepto de un daño moral que ni siquiera existe, que no se explica ni se desarrolla en la demanda, y que si se llegara a probar no alcanza como para ser indemnizado con tal alta suma de dinero. Además invoca como fundamento del daño moral, nuevamente la depreciación de su vehículo que arbitrariamente calcula en 20%"*.

Seguidamente señaló que en subsidio, en el caso de acogerse la acción civil indemnizatoria, impugna los montos demandados, los reajustes e intereses.

con respecto a los montos demandados, expresó que la indemnización solo comprende el daño efectivo, cierto, actual y real, cuya naturaleza compensatoria no puede convertirla en fuente de enriquecimiento ilícito para la víctima, y menos, ser de carácter sancionatoria, que así, la cuantía de los daños demandados resultan ser a juicio de su parte, absolutamente

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original
18 OCT 2018

TALCA, _____ de _____ de _____





Fojas ochenta y cinco
- 85 -

excesivos, desproporcionados y arbitrarios, sin que exista una relación causa a efecto entre el supuesto hecho infraccional y el supuesto daño alegado. Que es de tal importancia la prueba del daño que aun existiendo culpa, es necesario probar la naturaleza, monto y demás particularidades del daño, para que sea procedente la acción civil, situación que no ocurre en la especie. Además agregó que *"en caso de condenarse a mi representada a devolver la cantidad pagada por el bien, solo puede obligársele a pagar el valor neto del producto, deducidos impuestos tales como IVA o impuesto verde, tal como prescribe el artículo 21 inciso 11 de la Ley 19496 en relación con el artículo 70 del DFL de 1974, pues en dicho caso quien debe gestionar el la devolución del impuesto es el consumidor final, quien efectivamente paga el impuesto"*.

En cuanto a los reajustes, señaló que en cuanto al daño, estos deben calcularse a partir de la ejecutoriedad del fallo que así lo cuantifique y declare en definitiva.

Con respecto a los intereses, manifestó que éstos deben calcularse únicamente desde el momento en que el fallo quede ejecutoriado, toda vez que tanto los reajustes como los intereses constituyen beneficios jurídicamente distintos, con causas y efectos diferentes según sea el caso.

Por último con respecto a la solicitud de condena en costas realizada por la contraria, señaló que en el caso improbable que el Tribunal acoja la demanda, pide el rechazo de las costas en atención a que Automotriz Cordillera S.A. tiene motivos plausibles, suficientes y de envergadura para litigar en el presente juicio al tenor de lo expuesto en el escrito de descargos y en las probanzas que se rendirán durante la secuela del juicio.

Finalmente, solicitó al Tribunal tener por contestada la demanda civil entablada en contra de Automotriz Cordillera S.A., y que en definitiva se rechace la acción incoada en todas sus partes, con costas.

El Tribunal tuvo por contestada la querella infraccional y la demanda civil.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos.

Finalmente la querellada infraccional y demandada civil Automotriz Cordillera S.A., solicitó como diligencia la designación de un Perito Automotriz, el Tribunal otorgó traslado a la contraria, la que se opuso por considerarlo inoficioso pues el hecho de que el vehículo se encuentra reparado no es un asunto controvertido. El Tribunal no dio lugar a la diligencia solicitada.

CUARTO. Que a fojas 69 rola presentación del abogado don Gabriel Francisco Retamal García, en la que en lo principal, hizo presente una serie de observaciones a la notificación de la querella infraccional y la demanda civil, las que solicitó se tuvieran presente.

QUINTO. Que a fojas 75 quedaron los autos para fallo.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL
la presente es copia fiel de su original
18 OCT 2018
TALCA, de de





Fojas ochenta y seis
- 86 -

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA TACHA:

PRIMERO: Que, a fojas 59 y 60 – en el contexto del comparendo de contestación, conciliación y prueba- el abogado de la querellante infraccional y demandante civil, formuló tacha en contra de los testigos don **JUAN IGNACIO HIRIART TORREALBA** y don **SERGIO HERNÁN QUINTANA MEJÍAS**, respecto de ambos, conforme al artículo “346 N° 3” del CPC, argumentando que *“conforme se desprende de sus propios dichos, es vendedor, es decir dependiente de una de las querelladas y demandadas civiles, por tanto conforme al artículo 346 N° 3 del CPC, carece de la imparcialidad necesaria para deponer como testigo”*. El Tribunal otorgó traslado.

SEGUNDO: Que la parte querellada infraccional y demandada civil de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, representado por el abogado don **Javier Henríquez Gaete**, contestó el traslado conferido solicitando el rechazo de las tachas deducidas *“toda vez que el sistema probatorio que rige en los Juzgados de Policía Local, es la sana crítica, las tachas son propias de un sistema probatorio tasado. A este efecto el Juez es quien debe valorar el testimonio del testigo conforme a las máximas de la experiencia, los principios de la lógica y los conocimientos científicamente afianzados respecto de la veracidad y la imparcialidad del deponente”*.

TERCERO: Que respecto a las tachas formuladas, cabe destacar que se trata de testigos presenciales, lo que hace que sus declaraciones sean relevantes para graficar a esta sentenciadora la forma en que ocurrieron los hechos denunciados. Por esta razón y teniendo en cuenta que la apreciación de la prueba se efectúa conforme a las normas de la sana crítica según lo preceptuado por el artículo 14 de la Ley N° 18.287, el Tribunal rechazará las tachas interpuestas en contra de los testigos don **JUAN IGNACIO HIRIART TORREALBA** y don **SERGIO HERNÁN QUINTANA MEJÍAS**, sin perjuicio del valor probatorio que otorgue a su declaraciones.

CUARTO: Que a más de lo anterior, la conclusión del Tribunal guarda armonía con lo resuelto por la ltma. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa Rol N° 4527-2016-Civil de 27 de abril de 2017, en que precisa que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 dispone que el juez de fondo apreciara la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y, que al hacerlo, deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime, concluyendo que *“en consecuencia no corresponde aplicar las reglas de la prueba tasada al ponderar la prueba en sede de policía local, lo que excluye tanto la objeción, como las tachas, debiendo el juez ponderar en conformidad a la sana crítica la idoneidad o no de aquellas que se cuestionan”*.

B) EN CUANTO A LA QUERELLA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que la querella impetrada ante este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
La presente es copia fiel de su original.

18 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas ochenta y siete
- 87 -

SEGUNDO: Que, la querellante infraccional y demandante civil doña **NORMA GLORIA BUENO TORRES**, representada por el abogado Sr. Retamal García, rindió la prueba documental rolante a fojas 1 a 15 y 38 a 45 de autos, consistente en: **1)** Recibo N° 327883 de 6 de diciembre de 2012, emitido por Automotriz Cordillera S.A., a nombre de doña Norma Gloria Bueno Torres, por el monto total de \$ 12.400.000; **2)** Copia de factura electrónica N° 23422, emitida por Rentas y Servicios S.A., el 11 de Diciembre de 2017, a nombre de doña Norma Gloria Bueno Torres, por un monto total de \$ 12.358.670; **3)** Dos hojas que contienen correos electrónicos, remitidos entre don Gabriel Retamal García y don Andrés Octavio Roa González; **4)** Set de correos electrónicos dirigidos entre don Gabriel Retamal García, con doña Marianela Fernández Quezada, don Andrés Roa y don Sergio Hernán Quinta, los tres últimos funcionarios de Salazar Israel; **5)** Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el R.V.M., emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación del vehículo P.P.U. JXTJ.69-1 de propiedad de doña Norma Gloria Bueno Torres; **6)** Oferta de venta y su copia, emitida a nombre de doña Norma Bueno, de fecha 10 de enero de 2018, donde se señala que cliente manifiesta ruido en caja 2da. a 3ra.; y **7)** Informe de Peritaje Psicológico.

TERCERO: Que, la querellada infraccional y demandada civil **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, representada por el abogado Sr. **Henríquez Gaete**, rindió la prueba documental rolante a fojas 46 a 55 de autos, consistente en: **1)** Documento obtenido de la página www.nissan.cl de 6 de febrero de 2018, sobre la garantía que otorga Nissan en Chile a sus vehículos; **2)** Impresión de página www.nissan.cl, de 6 de febrero de 2018, en la que aparecen los precios de lista en sus diferentes versiones del vehículo Nissan Qashqai; **3)** Copia de Recibo de dinero N° 327883, de 6 de diciembre de 2017, emitido por Automotriz Cordillera S.A. a nombre de doña Norma Gloria Bueno Torres, por la suma de \$ 12.400.000, por el pago del vehículo; **4)** Copia simple del certificado de homologación individual (no se distingue la Placa Patente del vehículo); **5)** Copia simple de comprobante de Permiso de Circulación, pagado el 2 de noviembre de 2017, correspondiente al vehículo P.P.U. JXTJ.69-1; y **6)** Copia de Contrato de seguro obligatorio, emitido por MAPFRE, del vehículo P.P.U. JXTJ.69-1, a nombre de Rentas y Servicios S.A.

CUARTO: Que, la querellada infraccional y demandada civil **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, representada por el abogado Sr. **Henríquez Gaete**, rindió la prueba testimonial rolante a fojas 58 a 61 de autos, consistente en la declaración de los testigos don **JUAN IGNACIO HIRIART TORREALBA** y don **SERGIO HERNÁN QUINTANA MEJÍAS**, los que debidamente juramentados declararon:

El testigo Sr. **HIRIART TORREALBA**, declaró "En el momento en que yo atendí a la pareja que está acá presente, me hicieron solicitud de un vehículo usado, y de cuáles teníamos en vitrina. Atendiendo su requerimiento les mostré el vehículo Nissan Qashqai versión SENSE MMT. El cual es un vehículo pre-inscrito en calidad de test car, sin uso. Es un vehículo que tiene poco kilometraje el cual posee garantía, los clientes siempre fueron atendidos en sus preguntas. Y en base a la información entregada y al detalle ellos deciden la compra. El cliente acá presente, siempre estuvo al tanto de las condiciones de vehículo, información entregada por mí. Que consiste en un vehículo con patente, en el cual estaba inscrito a nombre de una empresa, con certificado de anotaciones vigentes, permiso de circulación, homologado, y en el cual y por la calidad del vehículo se le aplica un descuento en venta al contado, en el cual solo cancelaba los trámites de transferencia por ser un vehículo pre inscrito". El testigo fue repreguntado.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original.

18 OCT. 2018

TALCA, de de





Fojas ochenta y ocho
- 88 -

El testigo Sr. **QUINTANA MEJÍAS**, declaró "Me entrevisté con la Sra. Norma y con su pareja el señor acá presente, su abogado, y ellos me dieron a conocer el problema que les aquejaba que era el desperfecto que tenía el vehículo adquirido, que era la Qashqai, que era la caja de cambio, ahí yo me informé con jefe de servicio mecánico si era efectivo y él me ratifica que se hizo efectiva la garantía Nissan, realizando el cambio de la caja de cambio por una nueva y eso está autorizado por Nissan. Posterior a eso, en la entrevista ellos me manifestaron que querían el cambio de la unidad a lo cual no dependía de mí el cambio, porque se había hecho efectiva la garantía Nissan y eso se los informe a ellos. Ellos me dicen que seguirán otras instancias y que no estaban conformes con la reparación del vehículo". El testigo fue repreguntado.

QUINTO: Que, luego del análisis de las pruebas y los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora considera que se encuentran acreditados los siguientes hechos y circunstancias:

- Que la Sra. Norma Gloria Bueno Torres compró el pasado 11 de diciembre de 2017, un vehículo tipo station wagon, marca Nissan, modelo Qashqai, color gris metálico, año 2018, nuevo sin uso en Salazar Israel, por un monto de \$ 12.400.000.-
- Que el Certificado de Inscripción y Antecedentes en el R.V.M., emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación del vehículo JXTJ.69-1 – el día 3 de enero de 2018- registra como propietario de ese vehículo a doña Norma Gloria Bueno Torres, desde el 18 de diciembre de 2017 y como propietario anterior a Rentas y Servicios S.A.
- Que el vehículo ya individualizado, sufrió desperfectos en su caja de cambio a los días de haber sido adquirido, los cuales fueron reparados según afirma la propia parte querellante infraccional y demandante civil en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, específicamente a fojas 62 de autos, al oponerse a la diligencia probatoria solicitada por la contraparte.

SEXTO: Que continuando con el análisis de los antecedentes del proceso y de la prueba rendida en la causa, conforme a las normas de la sana crítica, y teniendo presente que la querella interpuesta por doña Norma Gloria Bueno Torres apunta a que el proveedor no habría respetado el derecho a opción que tiene el consumidor conforme a la norma establecida en el artículo 20 de la Ley Nº 19.496, al no acoger la solicitud de cambio de vehículo por uno nuevo sin uso o que se le devolviera el dinero pagado por él, debido al desperfecto mecánico que ese tenía, el Tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional de Automotora Cordillera y de Rentas y Servicios S.A.

Se debe precisar que el vehículo station wagon, marca Nissan, modelo Qashqai, color gris metálico, año 2018, al ser adquirido por la Sra. Bueno Torres, en su calidad de nuevo sin uso, contaba con una garantía de fábrica de 3 años o 100.000 Kms. otorgada por la marca, esta garantía, según consta en documento de fojas 46 y 47 acompañado por la querellada y demandada y no objetado por la actora, cubre incidentes de materiales y/o piezas del vehículo, incidentes producidos por una manufactura inapropiada, costos mano de obra por reemplazo de piezas y/o partes.

Asimismo, y en relación al punto precedente, se debe tener presente lo previsto en el artículo 21 inciso 9 de la Ley Nº 19.496, que versa como sigue: "Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874

a presente es copia fiel de su original

18 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas ochenta y nueve
- 89 -

agotar las posibilidades que ofrece, conforme los término de la póliza". Así las cosas, en el caso de autos, nos encontramos ante un vehículo que se encuentra protegido por la garantía otorgada por el proveedor debiendo el consumidor hacer efectiva la garantía que éste le otorga, y luego de agotar esa posibilidad, ejercer las opciones que contempla el artículo 20 del cuerpo legal ya mencionado, por lo tanto, el proveedor no ha incurrido en infracción alguna, puesto que el vehículo en cuestión fue revisado por su servicio técnico, se le detectó una falla haciéndose efectiva la garantía de la marca Nissan, se reparó, y tal como ha reconocido tanto la propia actora a fojas 62, como los testigos de la querellada y demandada civil al deponer en autos, la referida falla mecánica se encuentra actualmente reparada.

Por otra parte, con respecto a la infracción al artículo 3 letra b) de la Ley Nº 19.496, alegada por la querellante infraccional y demandante civil doña Norma Gloria Bueno Torres, en cuanto a que se le vendió un vehículo nuevo sin uso, y no se le informó que ese vehículo ya registraba un dueño anterior, el cual era Rentas y Servicios S.A., lo que implicaría según su parecer, que el station wagon que compró ya se encontraría depreciado en a lo menos un 20% por no ser ella la primera dueña, este Tribunal conforme a los antecedentes acompañados a la causa no considera configurada tal infracción.

Para arribar a la conclusión precedente, el Tribunal tuvo en cuenta especialmente la factura electrónica de compraventa del vehículo, emitida el día 11 de diciembre de 2017 rolante a fojas 2 de autos, la que consigna que el vehículo ya poseía Placa Patente Única, por lo que solo con ese antecedente, ya era claro que el vehículo había sido inscrito con anterioridad en el Servicio de Registro Civil e Identificación, documento que complementado con los acompañados por la querellada y demandada Automotora Cordillera S.A. a fojas 53 a 55 de autos, **y no objetados por la actora**, consistentes en copia de certificado de homologación individual que reemplaza revisión técnica emitida el 31 de octubre de 2017, copia de comprobante de permiso de circulación emitido el 2 de noviembre de 2017 y copia de certificado de seguro obligatorio de accidentes personales, emitido el 2 de noviembre de 2017, todos documentos asociados al vehículo materia de esta causa y fechados con anterioridad a la época de la compra efectuada por la actora el día 11 de diciembre de 2017, llevan a esta sentenciadora a presumir que efectivamente **la querellante tenía conocimiento que el vehículo que adquiría se encontraba inscrito con anterioridad en el Registro de Vehículos Motorizados** a nombre de Rentas y Servicios S.A.

Que a más de lo anterior, la declaración del testigo presentado por la querellada y demandada AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A., Sr. HIRIART TORREALBA resulta concordante con lo consignado en los documentos ya mencionados, al exponer que como vendedor informó la calidad del vehículo que la consumidora estaba adquiriendo, esto es, que se trataba de un "test car", "pre inscrito". Además al ser repreguntado, manifestó que la compradora no pagó el impuesto verde y que el vehículo ya tenía instalada su placa patente.

SÉPTIMO: Que, aun cuando el vehículo station wagon marca Nissan, ya individualizado, fue ingresado al mes de haber sido adquirido al servicio técnico de Salazar Israel, no se cumplen los requisitos que exige el artículo 20 letra c) de la Ley Nº 19.496, por cuanto el artículo 21 inciso 9 de ese mismo cuerpo legal en forma expresa establece que tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, antes de ejercer el consumidor los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacer efectiva la garantía ante quien

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original.

18 OCT. 2018

TALCA, _____ de _____ de _____





Fojas noventa - 90 -

corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza, póliza que no se acompañó a los autos, por lo que este Tribunal deberá forzosamente presumir que el vehículo adquirido cuenta con la garantía de la marca Nissan acompañada por la parte querellada y demandada civil Automotriz Cordillera S.A. a fojas 46 y 47 de autos, la que no fue objetada por la actora en la audiencia de estilo.

A mayor abundamiento, se debe tener presente la actitud de la empresa proveedora, que siempre estuvo llana a solucionar el problema que presentó el vehículo ofreciendo a la consumidora realizar las reparaciones correspondientes y haciendo efectiva la garantía sin condicionarla o imponiendo requisitos adicionales, tanto es así que el vehículo se encuentra actualmente reparado, tal como expresó el propio abogado patrocinante de la consumidora a fojas 62 de autos, en el contexto del comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Ahora con respecto a la infracción al artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, invocada por la querellante infraccional y demandante civil, conforme a los antecedentes acompañados a la causa por ambas partes y la declaración del testigo Sr. Hiriart Torrealba, se tendrá por acreditado que la querellante tenía perfecto conocimiento al adquirir el vehículo que éste ya se encontraba inscrito en el Registro de Vehículos Motorizados del Servicio de Registro Civil e identificación, no pudiendo alegar desconocimiento cuando los documentos de su vehículo prueban exactamente lo contrario.

OCTAVO: Que, no resultando posible en base a los antecedentes existentes, determinar la responsabilidad infraccional que se pretende imputar a **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A** y a **RENTAS Y SERVICIOS S.A.**, consecuentemente, tampoco podrán establecerse eventuales responsabilidades civiles a su respecto, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, incoada en el primer otrosí de presentación rolante a fojas 16 y siguientes por doña **NORMA GLORIA BUENO TORRES**, en contra de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A** y **RENTAS Y SERVICIOS S.A.**

Y de conformidad con lo previsto en el artículo 50 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.946 y la Ley N° 18.287 en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **RECHAZAR** la tachas deducidas por la parte querellante infraccional y demandante civil de doña Norma Gloria Bueno Torres, representada por el abogado don Gabriel Retamal García, en el comparendo de estilo, en contra de los testigos presentados por su contraparte don **JUAN IGNACIO HIRIART TORREALBA** y don **SERGIO HERNÁN QUINTANA MEJÍAS**, por las razones esgrimidas en los considerandos tercero y cuarto de la **letra A)** de la parte considerativa de la presente sentencia.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original

18 OCT. 2018

TALCA, de de





Fojas noventa y uno
- 91 -

2. **NO HACER LUGAR** a la querella interpuesta en lo principal de presentación de fojas 16 y siguientes por doña **NORMA GLORIA BUENO TORRES**, en contra de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A** y **RENTAS Y SERVICIOS S.A.**, ambas representadas por don **SERGIO QUINTANA MEJIAS**, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional.
3. **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fojas 16 y siguientes por doña **NORMA GLORIA BUENO TORRES**, en contra de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A** y **RENTAS Y SERVICIOS S.A.**, ambas representadas por don **SERGIO QUINTANA MEJIAS**, por no haberse establecido responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil consecuencia de aquella.
4. **NO CONDENAR** en costas a la querellante y demandante por haber tenido motivo plausible para litigar.
5. Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese por carta certificada y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña **CARLA CARRERA MADRID**, Jueza Letrada Subrogante.

Autorizó doña **MARGARITA ASTUDILLO LASTRA**, Secretaria Subrogante.

