

Rol N° 4.707-1- 2.018

Vitacura, a veintisiete de julio de dos mil dieciocho.

VISTOS,

- Que, a fojas 11 y siguientes de autos, **FELIPE ANTONIO JORQUERA ARAVENA**, cédula de identidad N° 15.421.444-5, ingeniero civil, domiciliado en pasaje Iauca N° 415, comuna de Peñaflor, deduce querrela por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, representada legalmente por su gerente general, don **JORGE ISRAEL QUILODRÁN**, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, **RODRIGO ESPINOSA DE LA FUENTE**, todos domiciliados en Avenida Vitacura N°4877, comuna de Vitacura, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496; y por infracción a los artículos 20 letra d), 23 y 28 letras d), e) y f) de la 19.496; funda sus acciones, en que el día 13 de julio del 2.017, compra un vehículo usado, marca Ford, modelo Explorer XLT 3.5, por un valor de \$15.000.000.-, en la automotora **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, Oficina de Vitacura. Agrega que, al momento de la cotización, y como uno de los factores que incidió decisivamente en la compra, fue que se le informó que el vehículo contaba con equipo GPS, y dada la utilidad de dicho equipamiento, decidió adquirir la camioneta, y no otros vehículos que había cotizado. Diez días después de haber adquirido la referida camioneta, se comunicó con el vendedor para informarle que concurriría a la sucursal a retirar la tarjeta GPS para habilitar el equipamiento del vehículo, además de otros artículos como TAG, porta patente, entre otros. En dicha oportunidad, el vendedor le indicó que la tarjeta de GPS se demoraría un mes. Luego de mucho esperar y reclamos enviados al proveedor, concurrió el día 31 de agosto del 2.017 a la sucursal de Vitacura, solicitando conversar con el jefe del establecimiento, quien le indica que la camioneta que le vendieron no contaba con GPS incorporado al equipamiento y por ende no era viable su instalación. Agrega que, al expresar su molestia respecto de la situación, en el

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

23/07

sentido de que le vendieron una cosa distinta a la que le habían ofrecido, se comprometió el jefe de sucursal a entregarle una respuesta satisfactoria, lo que nunca ocurrió, derivándolo posteriormente a la unidad de servicio Call Center del proveedor, quienes le ofrecieron cambiarle el vehículo por uno con las características que el solicitaba, pero a un mayor precio, debiendo pagar la señalada diferencia de precio, cuando hubiese una unidad disponible para la venta. Indica que la automotora, en su calidad de proveedora de vehículos nuevos y usados, incumplió la obligación de respetar las especificaciones determinadas de la cosa objeto del contrato y de lo ofrecido para contratar, transgrediendo su integridad física y económica, solicitando se sancione al infractor al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la ley 19.496 por cada una de las infracciones por incumplimiento cometidas; y se le condene al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$15.820.000.- (quince millones ochocientos veinte mil pesos), por concepto de: **a)** daño emergente: \$15.270.000.-; y **b)** daño moral: \$550.000.-, más reajustes e intereses corrientes, y costas. **Acciones notificadas a fojas 20.**

- Que, a fojas 18 de autos, la Sra. Secretaria del Tribunal certificó la no comparecencia de **JORGE ISRAEL QUILODRÁN** y **RODRIGO ESPINOSA DE LA FUENTE**, por el querellado, a la audiencia decretada en autos, a prestar declaración indagatoria, para el día 12 de marzo de 2.018;

- Que, a fojas 27 y siguiente de autos, con fecha 19 de abril de 2.018, y en segunda citación a la querellada y demandada, comparece **MARTÍN ALEJANDRO ROMERO WEIBEL**, cédula de identidad N°17.347.954-9, soltero, chileno, administrador de empresa, en calidad de jefe de sucursal, por AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A., ambos domiciliados en Vitacura N° 4.877, comuna de Vitacura, y señala tener conocimiento de lo ocurrido, ya que al momento de acontecer los hechos, él era vendedor y no jefe de la sucursal, por tanto en mayo del año 2.017, aproximadamente, él se encontraba con su compañero de trabajo

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CSB Lm

cuando un cliente compró un vehículo usado, marca Ford, modelo Explorer XLT, año 2.014, y al momento de la referida compra, el cliente preguntó si se podía instalar un GPS, a lo que ambos contestaron afirmativamente, indicándole que buscarían un chip para instalárselo, pensando, de buena fe, que era posible hacerlo. Agrega que intentaron montar, en sus instalaciones, el GPS, pero no lo lograron, por lo que llevaron el vehículo a la empresa Ford, donde les indicaron que, en dicho modelo, no era posible instalar el GPS. Frente a esto, le informaron al cliente y le comunicaron también, que podrían entregarle un GPS incluso de mayor calidad a la ofrecida para el GPS original. El cliente no aceptó dicha solución. Luego de esto, indicó que ellos como Automotora, debían realizar un cambio de vehículo, por uno que si tuviera GPS. Al no tener fallas mecánicas, no aceptaron el cambio, ofreciéndole otras opciones, tales como instalar otro GPS en el vehículo ya comprado o dejar el vehículo en parte de pago para la compra de un nuevo vehículo con GPS incorporado, el que, tiene un valor superior. Luego de esto, comenzaron a llegar varios correos, sin embargo, como no tenía fallas mecánicas, se desentendió del caso. Adiciona que, el cliente ha utilizado el vehículo desde el momento que lo adquirió, hasta el día de la presente declaración, lo que da cuenta de que no existen desperfectos que impidan el uso del mismo;

- Que, a fojas 30 autos, con fecha 15 de mayo de 2.018, se lleva a efecto comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte de **FELIPE ANTONIO JORQUERA ARAVENA**, en calidad de querellante y demandante, y **CLAUDIA RIVAS BASCUÑÁN**, abogada, en representación de la parte querellada y demandada de **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**; que, las partes, de común acuerdo, solicitan la suspensión de la referida audiencia, por encontrarse en vías de conciliación;

- Que, a fojas 31 de autos, la Sra. Secretaria del Tribunal certificó la no comparencia de la parte querellante y demandante de **FELIPE ANTONIO JORQUERA ARAVENA** ni de la parte demandada y

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CRB

querellada de **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, a la audiencia de continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba, decretada en autos, para el día 29 de junio de 2.018;

- Que, a fojas 32 de autos, con fecha 10 de julio de 2.018, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

- 1.- Que, de los antecedentes allegados al proceso, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **a.-** Que, el querellante y demandante **FELIPE ANTONIO JORQUERA ARAVENA**, compró un vehículo usado, marca Ford, modelo Explorer XLT 3.5, Año de fabricación 2.014, color Negro Tuxedo, N° de motor EGA50981, en la automotora **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, el día **13 de julio de 2.017**, según Contrato de Venta N° 94.893; **b.-** Que, el consumidor **FELIPE ANTONIO JORQUERA ARAVENA** ha hecho uso del vehículo desde el momento que se perfeccionó el contrato de compraventa, sin haber presentado éste fallas de funcionamiento que impidan su normal uso; **c.-** Que, el consumidor, tiempo después de la compra, concurre a la sucursal de Vitacura del proveedor **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, solicitando la instalación del sistema GPS en el vehículo comprado;
- 2.- Que, las partes discrepan en cuanto a si dentro de los términos y condiciones de la contratación se incluía un vehículo con sistema GPS incorporado o bien el servicio de instalación de sistema GPS en el vehículo objeto del contrato;
- 3.- Que, la parte querellante y demandante, para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos: **1.-** Contrato de Compra Venta N° 94.893, suscrito entre Automotriz Cordillera S.A. "Salazar Israel" y Felipe Jorquera, de fecha 13 de julio de 2.017, rolante a fojas 1 y siguiente; **2.-** Correo electrónico de ingreso a

COPIA FIEL DEL ORIG.

CBLN

Plataforma Servicio al Cliente, de fecha 04 de septiembre de 2017, rolante a fojas 3; **3.-** Copia simple de conversaciones vía mensajería instantánea, rolante a fojas 4 y siguientes; **4.-** Correo electrónico respuesta de Plataforma Servicio al Cliente, de fecha 14 de septiembre de 2017, rolante a fojas 7; **5.-** Formulario Único de Atención al Público Plataforma SERNAC, de fecha 25 de septiembre de 2.017, rolante a fojas 8 y siguiente; **5.-** Carta de respuesta a reclamo Sernac N° R2017W1736854, rolante a fojas 10;

4.- Que, conforme a los hechos que obran en autos y la prueba documental rendida por la querellante y demandante, consta que el actor, efectivamente, el día 13 de julio del 2.017, compró un vehículo usado, marca Ford, modelo Explorer XLT 3.5, año de fabricación 2.014, por un valor de \$15.000.000.-, en la automotora **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, oficina de Vitacura, pagando por el bien el precio de **\$15.000.000.-**, según documento que rola a fojas 1;

5.- Que, el proveedor por su parte, no contestó la querrela infraccional ni demanda civil interpuestas en su contra, sin embargo, consta según la declaración indagatoria de fojas 27, del jefe de sucursal de Automotriz Cordillera S.A., razón social de **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, que al momento de la compra del vehículo, el consumidor preguntó si se podía instalar un GPS, a lo que él y otro empleado del proveedor contestaron afirmativamente, indicándole que buscarían un chip para instalárselo, pensando, de buena fe, que era posible hacerlo. Agrega que, intentaron montar, en sus instalaciones, el GPS, pero no lo lograron, por lo que llevaron el vehículo a la empresa FORD, fabricante del vehículo comprado, donde les indicaron que, en dicho modelo, no era posible instalar el sistema GPS. Frente a esto, le informaron al consumidor y le comunicaron también, que podrían entregarle una modalidad de GPS incluso de mayor calidad del GPS original. El cliente no aceptó dicha solución; y que al ofrecerle un mejor acuerdo comercial, como instalar otro sistema GPS en el vehículo comprado o bien entregarle otro vehículo con GPS incorporando, pagando el consumidor

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

57/16

la diferencia de mayor monto del precio, tampoco habría accedido, lo que es concordante con los señalado por el propio querellante y demandante en su libelo;

6.- Que, conforme a los considerandos precedentes, no existe en autos prueba alguna que permita a este Sentenciador llegar al convencimiento de que los términos y condiciones del contrato de fojas 1, contemplasen el servicio de instalación de un sistema GPS en el vehículo adquirido, que es reclamado por el actor, o bien que éste fuese parte integrante del equipamiento del vehículo objeto del contrato, y que, a contrario sensu, sólo por razones de buen servicio, se haya accedido a una petición extracontractual del consumidor;

7.- Que, complementando lo referido anteriormente, el artículo 23 de la ley N° 19.496, es una norma que tipifica y sanciona ilícitos contravencionales basada en la negligencia del proveedor, señalando en su inciso primero que "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*", en lo que se refiere a la infracción al artículo 23, inciso primero, de la ley N° 19.496, la querrela y demanda no pueden prosperar por cuanto el querellante y demandante civil no señaló cuales eran las fallas o deficiencias de funcionamiento del vehículo que impidan su normal uso, dejando en la imposibilidad de que el tribunal las establezca, por cuanto estaría actuando ultra petita. Lo mismo en razón de las supuestas infracciones al artículo 28 de la ley sobre los derechos de los consumidores, la que establece que se configura un ilícito contravencional respecto de quien "*Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren; b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y*

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

5717

que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante; c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial...”.

Debe recordarse que, si bien el tribunal es quien debe aplicar el derecho, quien promueve la acción es el que debe aportar los hechos en que funda su pretensión, es decir, las razones por las cuales se pretende que el tribunal declare tal o cual cosa, pues no basta mencionar la disposición legal que concede la acción, sin precisar los hechos que justifican su aplicación. En la especie, el no contener un sistema de GPS el vehículo en cuestión, no constituye la falla o deficiencia de funcionamiento, sino que es la consecuencia de factores externos ajenos al mismo, catalogados de accesorios. De manera que, para establecer si hubo menoscabo al consumidor, debió señalarse por el demandante cuales eran las fallas o deficiencias que presentaba el vehículo y que originaron su ineficacia, toda vez que el menoscabo, según lo que señala el citado artículo 23, debe provenir precisamente de fallas o deficiencias del vehículo y no de otras causas, lo mismo en razón del mencionado artículo 28, la probanza se refiere a dejar de manifiesto que la información proporcionada por el proveedor haya inducido a error y/o engaño respecto de los componentes del producto o la idoneidad del bien para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante; por tanto, debió señalarse, por el demandante, cuáles eran los anuncios o información comercial que el proveedor exteriorizó y de qué forma se manifestó ésta para que se indujera a tales errores y/o engaños respecto de las propiedades del bien;

8.- Que, por su parte el artículo 20 de la tantas veces citada ley, contempla lo que se ha llamado en doctrina la garantía legal (para distinguirla de la voluntaria), que obliga al proveedor a responder al consumidor, en los casos allí señalados el cual podrá optar, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, por la reparación gratuita del bien o, previa su restitución, su reposición o la devolución

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

C5360

de la cantidad pagada. Este derecho a favor del consumidor debe hacerse efectivo, por disposición del artículo 21 de la misma ley, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Que, en la especie queda de manifiesto que el vehículo objeto del contrato cae en la categoría de bien de segunda selección o de materiales usados, según lo que establece el propio querellante y demandante en su libelo al señalar “...la empresa proveedora SALAZAR ISRAEL, presta un servicio de venta de vehículos nuevos y usados, a través de sus sucursales comerciales...”, lo que se respalda con el documento acompañado por la misma parte a fojas 1, y no objetado por la contraria, que el vehículo le fue entregado al consumidor el día 13 de septiembre de 2.017, es decir aproximadamente tres años posterior al año de fabricación del mismo, dándose por ende los presupuestos establecidos en el artículo 14 de la Ley 19.496: “Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones “segunda selección”, “hecho con materiales usados” u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior **eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20**, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.” y por consiguiente no podría operar el derecho consagrado en el citado artículo 20 de la referida la ley N° 19.496 y demandado por el consumidor;

9.- Que, la ley 19.496, en sus artículos 1° N°1 y 2, 12, dispone: **Artículo 1°.-** “La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

5769

proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por: **1.- Consumidores o usuarios:** las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores. **2.- Proveedores:** las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.”; y **Artículo 12.-** “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”;

10.- Que, atendido también a lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287: “El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”, y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, “Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”;

11.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CR 10

12.- Que, de conformidad a lo indicado a los considerandos anteriores, y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este Sentenciador, no se ha formado convicción respecto a la responsabilidad infraccional del denunciado, **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, representada legalmente por su gerente general don **JORGE ISRAEL QUILODRÁN**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N°4.877, comuna de Vitacura, razón por la cual este Sentenciador procederá a rechazar la querrela infraccional interpuesta en su contra, a fojas 11 y siguientes de autos, en la forma en que lo dispondrá en la parte resolutive de esta Sentencia;

EN EL ASPECTO CIVIL:

13.- Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad en lo infraccional de la querellada y demandada civil, **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, representada legalmente por su gerente general don **JORGE ISRAEL QUILODRÁN**, se rechazará la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra a fojas 11 y siguientes de autos, sin costas;

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto artículos 1, 12, 14, 20, 23, 28, 50 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículo 14 y siguientes de la Ley N° 18.287, y lo señalado en la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: QUE NO HA LUGAR a la querrela infraccional de fojas 11 y siguientes, en contra de **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, representada legalmente por su gerente general don **JORGE ISRAEL QUILODRÁN**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N°4.877, comuna de Vitacura, de conformidad a lo resuelto en el considerando 12° de esta sentencia.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

08/15

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: QUE NO HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios, de fojas 11 y siguientes, en contra de **SALAZAR ISRAEL CONCESIONARIO INTEGRAL**, representada legalmente por su gerente general don **JORGE ISRAEL QUILODRÁN**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N°4877, comuna de Vitacura, de conformidad a lo resuelto en el considerando 13° de esta sentencia;

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR



AUTORIZADA POR NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA



COPIA FIEL DEL ORIGINAL

(Handwritten signature)

