

Providencia, a treinta de mayo de dos mil dieciocho.

Vistos: Certifíquese el estado de la causa.

ROL N°35.298-5-2017



CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede a las partes para la interposición de recursos, sin que se hayan hecho valer por las mismas. Providencia, a 30 de mayo de 2018.

Secretaria



Not. Rolobit

Providencia, a veintidós de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 2 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA CICLO MOTO LIMITADA, CICLOMOTO**, Rut N°76.318.890-6, representada legalmente por Gonzalo Adrian Ponce, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Francisco Bilbao 205, Providencia, por infracción a los artículos 3° inciso 1° letras d), 20 letras c) y e), 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio, en cumplimiento de su mandato legal, y con el objeto de verificar la observancia a las normas sobre derecho a garantía legal, ha detectado que la empresa "Ciclomoto" infringió la Ley del Consumidor. El SERNAC ha tomado conocimiento a partir del reclamo efectuado por Gabriela Quinileo Coña (Formulario Único de Atención de Público N°R2017M1258353), quien el día 19 de noviembre de 2016 compró en el local de la denunciada una moto scooter marca Yamaha, modelo XA-125, color plata, por un monto de \$1.090.000.-, que el mismo día de su entrega la citada moto presentaba fallas en el botón de encendido, indicándose por el vendedor que al encontrarse nueva posiblemente le faltaba lubricación; al día siguiente de haber comprado la moto, ésta no parte, por lo que la consumidora debió llevarla al servicio técnico, quienes le informan que la batería estaba descargada, por ello no funcionaba, luego de ser arreglada y a las pocas horas de uso, nuevamente la moto falla, la debe ingresar por segunda vez al servicio técnico, otra vez el problema era la batería. En los siguientes días vuelve a fallar la moto, por lo que la consumidora pide el cambio del producto, ante lo cual la empresa se niega aludiendo que el vehículo presentaba abolladuras y rayones producto de una eventual caída, hecho que se desconoce.

Ante la negativa de la empresa, la consumidora concurre al SERNAC a estampar un reclamo. La respuesta de la empresa fue lamentar los percances sufridos, señala haber cambiado todas las partes involucradas en una posible falla (botón de partida, regulador rectificador y bobina estator), encontrándose la moto totalmente operativa y por las molestias ocasionadas obsequian dos mantenciones gratis. Agrega que los detalles de funcionamiento no ameritan un cambio de motocicleta, ya que las dos fallas no impidieron su funcionamiento, ni pusieron en riesgo la vida del conductor, puesto que la moto cuenta con un sistema de arranque alternativo, de patada que suple el botón de partida y la descarga de batería. Finalmente informa que existe un cobro por bodegaje, por lo que invita a la consumidora a retirar la moto del servicio técnico.

El SERNAC alega que la empresa no respetó el derecho a la triple opción de la consumidora, en los términos que ella requirió, esto es, el cambio de la moto y no su reparación, siendo que la había ingresado en dos ocasiones distintas al servicio técnico, subsistiendo las deficiencias.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto en rebeldía de la parte denunciada, según consta del acta que rola a fojas 45.

La prueba documental rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que el artículo 20 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, entrega al consumidor, en los diversos casos que contempla, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, la opción de requerir o la reparación gratuita del bien, o su reposición o la devolución del precio pagado, en estos dos últimos casos, previa restitución del bien. Ahora bien, la letra e) de la disposición antes señalada es uno de los casos donde el consumidor tiene el derecho a elegir alguna de las alternativas ya descritas, la que contempla la subsistencia de deficiencias que hagan inepto el bien para el uso a que está destinado. De manera que esta situación exige como requisito previo que se haya hecho, por una vez, efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente; como segundo requisito, es que no obstante prestado por esa primera vez el servicio técnico, las deficiencias subsistan haciendo inepto el bien para su uso. Derecho que rige aunque se

trate de una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma.

2.- Que el artículo 21 de la citada ley establece los plazos dentro de los cuales deben ejercerse los derechos que contempla el artículo 20, disponiendo que deben hacerse efectivo ante el vendedor 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. Además, señala que si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

3.- Que para acreditar la acción infraccional el SERNAC acompañó el reclamo efectuado por la consumidora (fojas 22); la respuesta dada por la empresa (fojas 25 y 26); factura electrónica de la compra de la motocicleta (fojas 28); dos Ordenes de Trabajo N°s. 5757 y 5800 (fojas 29 y 30); y el manual de mantención y garantía de la moto (fojas 31 a 35).

4.- Que de la factura se desprende que la motocicleta fue adquirida con fecha 19 de noviembre de 2016; de las órdenes de trabajo acompañadas aparece que hubo efectivamente dos servicios técnicos efectuados a la motocicleta, uno por problemas en el encendido y otro en el sistema eléctrico, ambos dentro de los tres meses posteriores a la compra; es decir, dentro del plazo de garantía.

5.- Que de los antecedentes allegados al proceso aparece suficientemente acreditado que la motocicleta marca Yamaha modelo XA-125, color plata, de propiedad de Gabriela Quinileo Coña, presentó desperfectos que han impedido el uso normal de la misma durante el período de garantía legal, por no ser ésta enteramente apta para su uso.

6.- Que la denunciada al negarse al cambio del producto, hecho que fue solicitado oportunamente por la consumidora, luego de haberse dado todas las condiciones legales para aquello, incurrió en infracción a la Ley del Consumidor.

Atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y artículos 3°, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 2 y siguientes, y se condena a **IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA CICLO MOTO LIMITADA**, ya individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por no respetar el derecho de garantía legal.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE

ROL N°35.298-5-2017

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

