

Segundo Juzgado de Policía Local

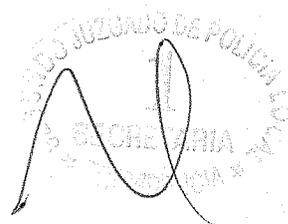
de Providencia

Providencia, a dieciséis de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

La querrela infraccional de lo principal del escrito de fojas 11 y la presentación de fojas 21, formulada por ANDRÉS MAURICIO JIMÉNEZ ARIAS, ingeniero civil industrial, domiciliado en Llewellyn Jones 1300, departamento 406, comuna de Providencia, contra INDUMOTORA ONE, representada por Sebastián Buzeta, cuya profesión u oficio señala ignorar, ambos domiciliados en Avenida Las Condes 11.774, comuna de Las Condes, por haber infringido la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en que el 30 de noviembre de 2016 compró un automóvil marca Subaru, modelo XV, cero kilómetros, en la sucursal ubicada en el Mall Costanera Center y que "un par" de semanas después notó que la puerta del conductor tenía un leve doblez que atribuyó a un problema de fábrica, pues esa parte debía ser recta y además, no había ningún desprendimiento de pintura, de manera que se descartaba que la causa haya sido un golpe; que sin embargo, debido al nacimiento de su hijo, se comunicó con la vendedora Jenny Tineo, dos o tres semanas después, aproximadamente, con el fin de hacer valer la garantía del vehículo y le cambiaran la puerta; que lo enviaron a dos talleres de la marca para que un experto evaluara la situación, pero en ambos lugares desestimaron la garantía; que todo esto lo realizó dentro de los tres meses que tenía para reclamar por la calidad del producto; que Indumotora One le indicó que ellos no se hacían responsables por fallas en las puertas, porque "podrían ser golpes"; que la empresa no hizo ningún tipo de análisis técnico, porque no está de acuerdo con su política interna y por último, que en la respuesta dada al Sernac, la empresa querellada manifestó que no le correspondía hacer uso de la garantía, porque se trataba de un "deterioro normal de apariencia".

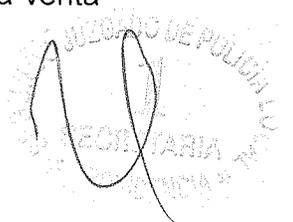
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA



La demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de fojas 11 y los escritos de fojas 16, 18 y 21, interpuestas por ANDRÉS MAURICIO JIMÉNEZ ARIAS contra INDUMOTORA ONE, ambos ya individualizados, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle, previa devolución del automóvil que le fue vendido, la suma de \$16.700.000 (dieciséis millones setecientos mil pesos), por concepto de daño emergente, configurado de la siguiente forma: \$16.100.000 (dieciséis millones cien mil pesos), correspondiente al valor del vehículo, \$400.000 (cuatrocientos mil pesos), por el pago del permiso de circulación del mismo y \$200.000 (doscientos mil pesos), por los gastos y tiempo incurridos en viajes y comunicaciones con la demandada para hacer valer sus derechos como consumidor y \$300.000 (trescientos mil pesos), por concepto de daño moral, puesto que Indumotora One habría tenido un trato prepotente y de total desprecio por una queja que él considera válida, ya que ni siquiera preparó un informe técnico de la situación ni le entregó una respuesta por escrito, o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas.

La tacha deducida a fojas 63, contra la testigo Jenny Albina Tineo Guedez, ingeniero comercial, domiciliada en calle Huérfanos N° 1400, piso 13 de la comuna de Santiago, por ser dependiente de la persona que exige su testimonio, establecida en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

Las objeciones planteadas a fojas 83 y siguientes, por Indumotora One S.A. contra los documentos acompañados por la contraria que dicen relación con las fotografías de la "falla del vehículo", "la comunicación escrita a través de mail con Indumotora", el permiso de circulación del automóvil y el "pedido de venta y vouchers de pago". Los dos primeros, por emanar de la propia parte que los presenta y tratarse de fotografías simples, en el primer caso. El tercero, por tratarse de un instrumento privado, emanado de un tercero ajeno al juicio que no lo ha reconocido y los últimos, porque existirían otros costos asociados a la venta de un vehículo que no se incluyen en el precio de la factura y;



CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS TACHAS:

1.- Que Indumotora One S.A. solicitó el rechazo de la tacha interpuesta, fundada en que en materia de Juzgados de Policía Local y más aún, tratándose de materias de protección al consumidor, el juez puede apreciar la prueba rendida conforme a las reglas de la sana crítica, debido a que no se estaría frente a un sistema de prueba legal o tasada. Agrega, que el derecho del trabajo actual permite declarar a los dependientes de manera libre y espontánea, sin obedecer a eventuales presiones por parte de su empleador y en tercer lugar, porque el testigo conoce en primera persona los hechos acaecidos.

2.- Que no obstante lo anterior, el hecho de ser la testigo trabajadora de la parte que la presenta a declarar, hace presumir, a juicio del sentenciador, que la imparcialidad de su declaración se verá afectada inevitablemente por dicha relación laboral, debiendo acogerse la causal de inhabilidad establecida en el número 5 del artículo aludido y desecharse, en consecuencia, su testimonio, en la parte declarativa de esta sentencia.

SOBRE LAS OBJECIONES y OBERVACIONES:

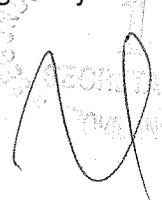
3.- Que los documentos acompañados fueron revisados y examinados al tenor de las causales invocadas y al apreciarlos de acuerdo con las reglas de la sana crítica, a juicio del sentenciador, corresponde rechazarlas y ponderar prudencialmente su valor probatorio, considerándolos un elemento ilustrativo, en conjunto con los demás antecedentes que obran en autos.

EN LO INFRACCIONAL:

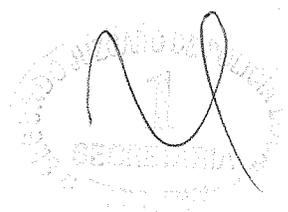
4.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba, se realizó en presencia de ambas partes involucradas.

5.- Que Indumotora One S.A. contestó a fojas 48 y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, en virtud de las siguientes consideraciones: En primer lugar, que el cliente compró un vehículo marca Subaru, del año 2017, el 30 de noviembre de 2016, el que fue entregado y

SECRETARÍA DE POLICIA LOCAL
SECRETARÍA
1



recibido a conformidad, sin hacer ninguna observación relativa a la pintura, lo que consta en el documento denominado "checklist de entrega al cliente" que se encuentra firmado por Andrés Jiménez Arias; que de haber estado en presencia de una falla de fábrica en relación con la pintura del vehículo, el cliente se hubiera percatado de inmediato, al momento de retirarlo; que ellos desconocen en qué circunstancias o cuál es la causa del "doblez en la puerta" que indica el cliente, pero que el automóvil ha estado desde su entrega en poder de su dueño y es completamente apto para su uso; que el vehículo efectivamente no registra ingresos a taller, debido a que la garantía no cubre los daños que tienen como causa a terceros ajenos a Indumotora; que sin embargo, el cliente asistió al servicio en tres ocasiones, el 11 y 21 de enero y el 17 de febrero, todas de este año y que en cada una de dichas oportunidades se le informó la negativa a su solicitud de cobertura mediante garantía, porque la libreta de garantía no cubre "el deterioro normal de la pintura, tapiz e ítems de apariencia" y tampoco se trata de una falla de fábrica. Añade por otra parte, que conforme al artículo 23 de la Ley 19.496, para cursar una multa debe existir un elemento subjetivo, esto es, el actuar negligente del proveedor, lo que no se verifica en autos, pues Indumotora actuó en todo momento de manera diligente; que además, el vehículo es completamente apto para su uso y no presenta falla alguna, es decir, funciona con toda normalidad y que tampoco es efectivo que al cliente se le haya dado un trato prepotente o se haya denostado su queja, puesto que fue atendido con respeto y de manera profesional, conforme a los protocolos de una empresa seria y con prestigio en el rubro automotriz. Añade que de esta forma, no se verifica en este caso ninguna de las hipótesis previstas en el artículo 20 de la ley en comento, toda vez que el vehículo es completamente apto para su uso, no presenta falla de fábrica y fue retirado conforme por el cliente. Reitera, que no se le efectuó ningún tipo de trabajo, porque los daños a la pintura no están cubiertos por la garantía y ellos desconocen su causa, de manera que no procede la denominada "garantía legal".



ONIC
SECRETARÍA DE ESTADO
COMERCIO Y TURISMO

6.- Que Andrés Jiménez Arias acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 10 e Indumotora One S.A., los agregados de fojas 56 a 60 y ofreció en autos el testimonio de Cristián Felipe Moscoso Lira, ingeniero en ejecución mecánico, domiciliado en calle El Vergel N° 2360, departamento 903, comuna de Providencia, quien legalmente interrogado expuso, que es funcionario de la empresa y que se desempeña como jefe de la estación de servicio de La Dehesa, desde febrero del año 2016 y que "a mediados de la segunda parte de enero" de 2017, se presentó el querellante con su vehículo Subaru XV y manifestó que la puerta delantera izquierda tenía "un detalle"; que estando frente a él, revisó el vehículo y pudo observar que tenía un daño, producto de alguna situación externa que desconoce y que éste consistía en un pequeño doblez en el borde trasero de la puerta, en la lata del auto, bastante menor; que no era algo que se viera a simple vista, como lo sería un vidrio roto; que de haber notado el daño, se habría aplicado el protocolo de recepción del vehículo. Que el cliente solicitó la cobertura de la garantía, pero él le indicó que los daños de carrocería no se encuentran cubiertos; que como aquél no quedó conforme con la respuesta, se retiró del servicio, sin generarse una orden de trabajo ni ingresarse el vehículo al taller, no obstante lo cual, se le atendió conforme a los protocolos de la marca. Por último, manifestó que el querellante habló siempre de garantía y no de reparación. Repreguntado, señaló que revisó el acta de entrega que le fuera remitida por la vendedora y que el vehículo fue retirado conforme por el cliente; que ésta corresponde al documento acompañado en quinto lugar por la empresa; que no tiene clara la fecha de entrega, por lo que no sabe si fue a fines de noviembre o, a más tardar, a mediados de diciembre de 2016 y que cuando Andrés Jiménez acudió al servicio donde él trabaja, fue atendido de acuerdo a los protocolos de la marca, mediante una inspección visual de su vehículo y la revisión del detalle por él mencionado, a la vez que se le aclaró que no estaba cubierto por la garantía de la marca. Contrainterrogado, señaló que manifestó en su declaración que el daño se produjo por una situación externa, porque el

SECRETARÍA DE POLICIA
SECRETARIA

automóvil fue entregado en óptimas condiciones y aproximadamente un mes después, presentó daños en su carrocería; que desconoce cómo se produjo, pero como se trata de una pieza metálica, es normal que con el paso del tiempo sufra deformaciones, agregando, que no se hizo un registro de atención al cliente y que se entregó al Sernac, vía carta, una respuesta formal a la queja.

7.- Que de fojas 87 a 137 se encuentra agregada una fotocopia simple de la libreta de garantía y servicio recibida por el querellante.

8.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que Andrés Jiménez Arias compró a Indumotora One S.A. un automóvil marca Subaru, cero kilómetros, cuya puerta del conductor tenía un leve doblez.

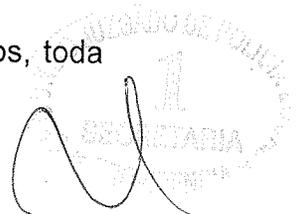
b) Que el querellante alega, que lo anterior se debe a un problema de fábrica, mientras que la empresa querellada se defiende, aludiendo a que el vehículo fue entregado y recibido a conformidad, sin que el comprador hiciera alguna observación relativa a la pintura, agregando, que desconocen las circunstancias o causa del "doblez en la puerta", pero que de haber estado en presencia de una falla de fábrica, el cliente se hubiera percatado de inmediato al momento de retirarlo.

c) Que Indumotora One S.A. añade que cada vez que el cliente se acercó a alguna sucursal a manifestar su reclamo, fue atendido con respeto y de manera profesional y se le indicó la imposibilidad de contar con cobertura mediante la garantía, debido a que ésta no contempla "el deterioro normal de la pintura, tapiz e ítems de apariencia".

d) Que a juicio del Tribunal, la prueba rendida por Andrés Jiménez resulta insuficiente para efectos de acreditar sus dichos, esto es, que el automóvil haya sido vendido y entregado con un daño en la puerta delantera izquierda.

e) Que Indumotora One S.A., a contrario sensu, ofreció en autos el testimonio de un testigo, cuya declaración ratificó su versión de los hechos, toda

SECRETARIA



vez que manifestó, entre otras cosas, que si bien el vehículo en cuestión tenía un pequeño doblez en el borde trasero de la puerta, es decir, en la lata, el automóvil fue entregado en óptimas condiciones y sólo aproximadamente un mes después, presentó daños en su carrocería, por lo que aún cuando desconoce cómo se produjo, se trataría de una pieza metálica y es normal que con el paso del tiempo sufra deformaciones.

f) Que en opinión del Juez que suscribe, la declaración de dicho testigo, imparcial y verídico, constituye una presunción judicial que reviste en este caso la calidad de plena prueba, por reunir los caracteres de gravedad y precisión suficientes para formar su convencimiento.

g) Que atendido lo anterior, no será posible atribuir a Indumotora One S.A., responsabilidad alguna en los hechos que se investigan, derivada de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de manera tal, que deberá rechazarse la querrela en la parte resolutive de esta sentencia.

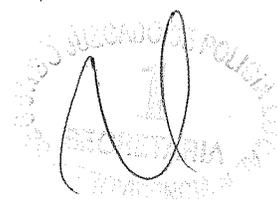
EN LO CIVIL:

9.- Que la conclusión precedente, priva de fundamento, en los hechos, a la demanda civil de indemnización de perjuicios formulada por Andrés Jiménez Arias contra Indumotora One S.A., la que deberá ser desestimada.

10.- Que no obstante lo anterior, Indumotora One S.A. contestó a fojas 51 y siguientes la demanda civil entablada en su contra, solicitando se rechace en todas sus partes, con expresa condena en costas, fundada en que la acción civil se encontraría prescrita o, en subsidio, habría caducado, toda vez que el artículo 21 de la Ley 19.496 establece que el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto y que no se suspenderá en caso alguno; que tratándose de la devolución de la cantidad pagada, este plazo se cuenta desde la fecha de la correspondiente boleta o factura, la que en la especie tiene como fecha el 30 de noviembre de 2016; que el

SECRETARÍA
11

vehículo se entregó el 15 de diciembre de ese mismo año y la acción civil se interpuso el 30 de marzo de 2017, es decir, una vez vencido con creces el plazo de 3 meses. Añade asimismo, que la garantía contractual de la marca Subaru, que es la única vigente, no incluye indemnización de perjuicios, cambio del producto ni devolución del precio pagado, así como tampoco el deterioro o daños en la pintura, sino únicamente, la reparación y cambio de piezas, bajo los términos y condiciones de la libreta de garantía; que por lo tanto, no se amplía para esos efectos el plazo de duración de la garantía legal. Agrega, que conforme al artículo 21 de la aludida ley, 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 y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza; que en el caso de autos, la libreta le otorga garantía suficiente de reparación de la unidad, sus partes y piezas, de manera que los derechos de cambio o devolución sólo pueden ejercerse si el vehículo no pudo repararse por la empresa, circunstancia que en la especie no se verifica, pues el vehículo es apto para su uso y no presenta fallas de fábrica. Continúa diciendo, que sin perjuicio de lo anterior, Indumotora One S.A. no ha generado perjuicios de ninguna clase al actor, sino que ha actuado diligentemente en todo momento, no siendo efectivos los perjuicios demandados, los que controvierte en forma absoluta. Señala luego, que no obstante aquello, no corresponde demandar el permiso de circulación, porque se trata de un cargo del dueño que no tiene nexo causal con las supuestas infracciones que se le imputan y que tampoco corresponde demandar daño moral, ya que no es efectivo que se le haya dado al cliente un trato prepotente o se haya denostado su queja, pues fue atendido con respeto y de manera profesional, conforme a los protocolos de una empresa seria y con prestigio en el rubro automotriz. Finalmente, indica que la demanda se encuentra mal entablada, puesto que tratándose de la devolución de la cantidad pagada, expirados los tres meses desde la fecha de venta, la devolución se limita a la cantidad neta, excluidos los impuestos.



TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
BOGOTÁ D.C.

11.- Que no será posible acoger la alegación de prescripción o caducidad interpuesta por la querellada, puesto que de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496, las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por esta ley, prescribirán en el plazo de seis meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, y se desprende de los antecedentes que obran en el proceso, que el automóvil fue comprado en noviembre de 2016 y que la querella fue interpuesta ante este Tribunal en marzo de 2017, es decir, antes del plazo de seis meses aludido.

12.- Que a mayor abundamiento, Andrés Jiménez concurrió a la empresa que le vendió el automóvil a reclamar por su garantía, antes de la expiración del plazo de tres meses contemplado en el artículo 21 de la ley en comento.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local y 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que ha lugar a la tacha deducida contra la testigo Tineo Guedez.

B.- Que no ha lugar a la objeción de documentos planteada.

C.- Que se rechaza, sin costas, la querella infraccional interpuesta en lo principal del escrito de fojas 11.

D.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí de la presentación de fojas once, sin costas, por estimar, que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 13.453-P-2017

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.



