

**Rol N° 40.150-1-2.017**

**Vitacura, a veinticinco de mayo de dos mil dieciocho**

**VISTOS,**

- Que a fojas 11 y siguientes de autos, y con fecha 9 de noviembre de 2.017, **VICTOR HUGO RETAMALES RETAMALES**, mecánico hidroneumático, domiciliado en Las Siervas de María N° 5.522, comuna de Santiago, deduce querrela infraccional en contra del proveedor **TOYOTA PORTILLO**, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don **CARLOS CAPELLA**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N° 5.555, sosteniendo que con fecha 31 de marzo de 2.017, concurre a la Sucursal Toyota Portillo, con la finalidad de comprar un vehículo nuevo, marca Hyundai, modelo Grand I10, cuya entrega es efectuada unos días después, sin embargo, a los pocos días de uso, el vehículo comienza a presentar desperfectos en sus ruedas delanteras, quedándose frenadas, emitiendo un sonido y además la radio se apagaba y prendía sola. En virtud de lo anterior concurre a la Sucursal de Toyota Portillo para que le den una solución a los problemas presentados por el vehículo, solicitando el cambio de éste, lo que es negado por el vendedor y por el gerente general, señalándole que lo deje para su reparación, por lo que con fecha 17 de mayo de 2.017 deja el vehículo. Con fecha 23 de mayo de 2.017, le comunican que el vehículo se encuentra en optimas condiciones para ser retirado en la Sucursal. A los pocos días de haber retirado el vehículo éste vuelve a presentar desperfectos, en la rueda y la radio, por lo que se dirige a la Sucursal de Toyota Portillo, donde nuevamente le niegan el cambio del vehículo o la devolución del dinero, por ello vuelve a dejar el vehículo para ser reparado con fecha 6 de junio de 2.017. Con fecha 12 de junio de 2.017, le avisan que el vehículo se encuentra reparado y que no presenta más desperfectos, lo retira y a los tres días siguientes debe llevarlo nuevamente a la Sucursal de Toyota Portillo, ya que las fallas son cada vez peores. El día 15 de junio de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

*[Handwritten signature]*

2.017 exige el cambio del vehículo, pero el vendedor y el gerente de la sucursal le comentan que legalmente no pueden realizar dicho cambio o anulación de la compra, debido a que las fallas presentadas corresponden a piezas que son fáciles de cambiar, debido a lo cual lo vuelve a dejar. El día 18 de junio de 2.017 retira el vehículo de la sucursal, no obstante, éste vuelve a presentar problemas, se dirige nuevamente a la Sucursal Portillo, donde lo primero que le señalan es que no le cambiaran el vehículo, ya que éste presenta muchos problemas, sugiriéndole que acuda a Hyundai Gildemeister para ver si ellos pueden solucionar los desperfectos. Concorre a Hyundai Gildemeister con fecha 30 de octubre de 2.017 en busca de una solución definitiva, quienes también le niegan la opción de cambio del vehículo, debido a que los problemas presentados serian reparables, por lo que deja el vehículo en la Sucursal para su reparación. Con fecha 5 de noviembre de 2.017, le comunican que el vehículo se encuentra reparado, se dirige a retirarlo percatándose que éste presenta rallas en el sector trasero interior izquierdo y central. Posteriormente, llama para que le den una solución, ya que los ruidos y problemas en los que se trabajó volvieron a aparecer, por lo que ahora sólo exige el cambio o la devolución del dinero. Agrega que los hechos descritos configuran una infracción a los artículos 12, 23 y 3 letra E, de la Ley 19.496, solicitando se condene al querellado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496. Asimismo, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del mismo querellado, solicitando se le condene a pagar la suma de: a) \$6.590.000.- por concepto de daño emergente (costo del vehículo); b) \$100.000.- sin asociarla a ningún concepto; y c) \$500.000.-, por concepto daño moral, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

**Querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios notificada a fojas 23 de autos;**

- Que a fojas 17 y siguientes de autos, y con fecha 16 de noviembre de 2.017, rola presentación de **VICTOR HUGO RETAMALES RETAMALES**,

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

W.B.M.

donde complementa querrela infraccional en cuanto a los hechos, agregando que con fecha 3 de noviembre de 2.017, retira su vehículo de Sucursal Hyundai Gildemeister, solicitándoles copia de la Orden de Trabajo, la cual le niegan. A las horas siguientes se comunica con los encargados de la Sucursal para comentarles que el vehículo continua con las mismas fallas, lo que casi provoca que perdiera el control del vehículo, quienes le aconsejan que no conduzca a más de 100 km/h, señalándole nuevamente que tome acciones legales para su total conformidad, y que es Toyota Portillo quien debe cambiar el vehículo o generar la devolución, agregando que hasta la fecha no tiene ninguna respuesta de parte de la empresa y que exige el cambio del vehículo o la devolución del dinero. **Complementación de querrela infraccional notificada a fojas 23 de autos;**

- Que a fojas 22 de autos, y con fecha 12 de diciembre de 2.017, rola certificación de secretaria abogado del tribunal, donde consta que **CARLOS CAPELLA**, en su calidad de representante legal de **TOYOTA PORTILLO**, fue citado a prestar declaración indagatoria y no compareció;

- Que a fojas 24 de autos, y con fecha 18 de enero de 2.018, rola certificación de secretaria abogado del tribunal, donde consta que **CARLOS CAPELLA**, en su calidad de representante legal de **TOYOTA PORTILLO**, fue citado nuevamente a prestar declaración indagatoria y no compareció;

- Que a fojas 44 y siguientes de autos, y con fecha 15 de marzo de 2.018, se lleva a efecto comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de **VICTOR HUGO RETAMALES RETAMALES**, representado por el abogado **IGNACIO FELIPE MONDACA SÁNCHEZ**, en rebeldía de **TOYOTA PORTILLO**. Se rindió prueba documental y testimonial. No se formularon peticiones;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CORRE LY

- Que a fojas 48 de autos, y con fecha 2 de mayo 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 las alegaciones y antecedentes allegados al proceso, es un hecho sustancial, pertinente y no controvertido en autos el siguiente: Que, el querellante, compró con fecha 31 de marzo de 2.017, en el local **TOYOTA PORTILLO**, el vehículo marca HYUNDAI, modelo GRAND I-10, año de fabricación 2.017, nuevo, placa patente JLCH-49, por un valor total de \$6.590.000.-.

2.- Que, el querellante y demandante, en su escrito de querrela infraccional y demanda civil, rolante a fojas 11 y siguientes, y en su escrito de complementación de querrela infraccional de fojas 17 y siguientes de autos, manifiesta que el automóvil recién adquirido adoleció de las siguientes fallas: **a)** Ruedas delanteras, quedándose frenadas y sonando de una manera muy mal; **b)** Desperfecto en el funcionamiento de la radio del vehículo, al prenderse y apagarse sola; **c)** Luz interior central con ruido al circular; **d)** Fuerte ruido en tren trasero; **e)** Interferencia en cámara de retroceso; **f)** Perdida de aire en los neumáticos; y **g)** Aceite proveniente de interior de puerta de chofer.

3.- Que, la parte querellante y demandante para acreditar y fundamentar sus dichos acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **1.-** Factura electrónica N° 153548, por un monto total de \$ 6.590.000.-; **2.-** Cinco ordenes de trabajo (de fs. 2 a fs. 6); **3.-** Dos correos electrónicos; **4.-** Set de tres fotografías simples; **5.-** Certificado emitido por el Dr. Marcelo Gallardo Álvarez, de fecha 12/03/2.018; **6.-** Set de correos electrónicos, entre Víctor Hugo Retamales Retamales y la demandada; **7.-** Dos registros electrónicos, entre Víctor Hugo Retamales Retamales y la demandada de autos.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

*Handwritten signature*

4.- Que, asimismo, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, el querellante y demandante, **VICTOR HUGO RETAMALES RETAMALES**, rindió prueba testimonial, correspondientes a la declaración de Daniel Alejandro Cortez Riquelme, su vecino, y Francisco Javier Sánchez Moran, su compañero de trabajo, los que en síntesis manifestaron que el vehículo adquirido por el querellante y demandante tenía ruidos y sonidos extraños.

5.- Que, el querellante argumentó en su escrito de querrela y demanda que al momento de presentarse las fallas en el vehículo que compró, solicitó a **TOYOTA PORTILLO** su cambio, lo que habría sido negado, entregándosele sólo la opción de dejarlo en la Sucursal para su reparación, hecho respecto del cual no consta antecedente alguno en este proceso.

6.- Que, de conformidad a los documentos acompañados por el querellante y demandante, esto es, Ordenes de Trabajo de fojas 2 a 4 de autos, sólo aparecen mencionados los desperfectos del vehículo, individualizándolos como "Solicitud del Cliente", lo que implica que los desperfectos individualizados en dichas ordenes fueron especificados por el mismo querellante al momento de hacer ingreso de su vehículo al taller del demandado, **TOYOTA PORTILLO**, para su reparación, detallándose de la siguiente manera: O/T Taller, N° 4.858, de fecha 17 de mayo de 2.017, Solicitud del Cliente: "*Rev. Frenos delanteros/ cliente comenta que el vehículo esta frenado/ siente chirrido al empujarlo y al frenar. Rev. Radio cliente comenta que se pega al cortar las llamadas*"; O/T Público Mantención, N° 4.994, de fecha 6 de junio de 2.017, Solicitud del Cliente: "*Rev. Chirrido al circular*"; y O/T Público Trabajo General, N° 5.050, de fecha 14 de junio de 2.017, Solicitud del Cliente: "*Reparación General Según Presupuesto, Cambio radio + actualización. Cambio tablero frontal. Rev. Ruido anormal (chirrido) a circular*", todas firmadas por el querellante y demandante de autos.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CJO LM

7.- Que, de los documentos reseñados precedentemente, correspondientes a las Ordenes de Trabajo para la reparación del vehículo del querellante en **TOYOTA PORTILLO**, no es posible determinar qué piezas del vehículo placa patente JLCH-49 efectivamente presentaron fallas, debido a que no se especifica en dichos documentos qué arreglos hubo que efectuarle al vehículo, no constando al menos con una observación en ese sentido por parte de **TOYOTA PORTILLO**, sino que sólo aparece una descripción de los desperfectos entregada por el mismo querellante.

8.- Que, el **artículo 20 de la Ley 19.496** dispone: *“En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada”*. Este artículo, entrega al consumidor, diversas opciones para proteger a los consumidores que se encuentren frente aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados, esto es lo que se denomina **“garantía legal”**. La garantía legal otorga al consumidor adquirente, en los casos de compras de bienes de mala calidad, el derecho a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien, o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, esto es lo que se denomina el **“derecho de opción”**, del cual es titular el consumidor. Las opciones son del ámbito de decisión del consumidor y no existe un orden preestablecido o condicionamientos en el ejercicio de dicha opción, y tienen por finalidad proteger al consumidor de las deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, que hacen que el producto no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad (letra c) del artículo 20 de la Ley N° 19.496. Esta es la regla general, existiendo además los casos especiales que consideran las letras a), b), e), f) y g) de este artículo 20.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

57 47

9.- Que, el **inciso 9 del artículo 21 de la Ley 19.496** establece: *“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 agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza”*. Por tanto, resulta de importancia para este sentenciador, determinar si se encuentra acreditada en autos la existencia de una **garantía convencional**.

10.- Que, el **inciso 10 del artículo 21 de la Ley 19.496**, dispone que la existencia de la garantía convencional se prueba a través de la respectiva póliza de garantía, la que fechada y timbrada al momento de la entrega del bien, producirá plena prueba, o bien aquella póliza que no estando fechada ni timbrada sea exhibida con la correspondiente factura o boleta de venta.

11.- Que, así las cosas, en estos autos no consta la póliza referida en ninguna de las dos hipótesis precedentes, por lo cual la existencia de una garantía convencional no se encuentra acreditada.

12.- Que, no constando la existencia de una garantía convencional, nace entonces para el consumidor la **garantía legal** contemplada en el **artículo 20 de la Ley 19.496** a que se ha aludido precedentemente, siendo en consecuencia, el querellante, titular del denominado derecho a opción que supone la garantía legal, pudiendo optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, por su reposición o la devolución de la cantidad pagada, a elección del actor. Esta norma entrega un derecho de opción al consumidor, quien, de conformidad al tenor literal de la norma citada, deberá elegir una sola de las opciones, y no una o más de ellas en forma copulativa, es decir dicho derecho se agota en la elección de una cualquiera de la hipótesis prevista por el legislador.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

67 m

**13.-** Que, en los hechos objeto de este juicio, queda suficientemente acreditado, a través de las ordenes de trabajo acompañadas a estos autos, que el querellante hizo ingreso del vehículo placa patente JLCH-49, al taller de **TOYOTA PORTILLO**, en tres ocasiones, por las fallas que allí se indican por el querellante, circunstancia que permite concluir a este sentenciador que en dicha oportunidad el querellante ejerció el derecho a opción tal y como lo regula el **artículo 20 de la Ley 19.496**. En efecto, el hecho de haber ingresado el automóvil a un taller mecánico, haber firmado una orden de trabajo, es decir, haber elegido la reparación del automóvil, y no la devolución del precio, ni su reposición previa restitución, no es sino un acto de ejercicio del derecho que supone la garantía legal establecida en la Ley 19.496.

**14.-** Que, el **artículo 20 de la Ley 19.496, en su letra e)**, dispone: *“Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente”*.

**15.-** Que, en base a lo señalado anteriormente, si habiéndose ejercitado el derecho a opción por primera vez, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo, nace para el consumidor el derecho a optar nuevamente por una de las tres alternativas ya descritas.

**16.-** Que, en el mismo orden de ideas, la prueba rendida indica que frente a los desperfectos reclamados por el querellante, éste señaló haber solicitado el cambio del vehículo, sin embargo, de conformidad a la prueba rendida puede desprenderse que accedió a la reparación de su vehículo, al hacer ingreso de su vehículo al taller de **TOYOTA**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CS/MS

**PORTILLO** para su revisión, optando expresamente por la reparación del bien.

17.- Que, asimismo, no es posible configurar el requisito exigido por el legislador, establecido en el **artículo 20, letra e) de la Ley 19.496**, que requiere la existencia de un defecto que imposibilite el uso del bien al que habitualmente se encuentra destinado, toda vez que no se acreditó que las fallas presentadas hicieran imposible el uso del vehículo placa patente **JLCH-49**, ya que el querellante no aportó antecedentes, ni prueba alguna que permita dar por configurada esa circunstancia.

18.- Que, la parte de **VICTOR HUGO RETAMALES RETAMALES**, no rindió otras y mejores pruebas en la instancia procesal correspondiente, que permita a este Sentenciador formarse convicción respecto a la responsabilidad infraccional del querellado en los hechos investigados en autos.

19.- Que, el artículo **14 inciso 1° de la Ley N° 18.287**, dispone: *“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”.*

20.- 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

03/11

**21.-** Que, en virtud de lo indicado en 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 querellado, **TOYOTA PORTILLO**, representado legalmente por don **CARLOS CAPELLA**, razón por la cual procederá a rechazar la querrela infraccional interpuesta en su contra, en la parte resolutive de esta Sentencia.

**EN EL ASPECTO CIVIL:**

**22.-** Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad en lo infraccional de la querellada y demandada de **TOYOTA PORTILLO**, representada legalmente por don **CARLOS CAPELLA**, se rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra, en la parte resolutive de esta Sentencia.

**Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 14 y siguientes de la Ley N° 18.287, artículos pertinentes de la Ley N° 19.496 y lo señalado en la Ley N° 15.231;**

**SE DECLARA**

**EN MATERIA INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, **NO HA LUGAR** a la querrela infraccional rolante a fojas 11 y siguientes, complementada a fojas 17 y siguientes de autos, deducida en contra de **TOYOTA PORTILLO**, representada legalmente, por don **CARLOS CAPELLA**, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N° 5.555, comuna de Vitacura, de conformidad a lo fundamentado en los considerandos N° 1 a N° 21 de esta sentencia.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

58 (4)

**EN MATERIA CIVIL:**

**SEGUNDO:** Que, **NO HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios rolante a fojas 11 y siguientes de autos, interpuesta en contra de **TOYOTA PORTILLO**, representada legalmente, por don **CARLOS CAPELLA**, en virtud de lo razonado en el considerando N° 22 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.**



**AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR.**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

58 lwo