

Asunto J. Muñoz - 64 -

Osorno, tres de marzo del dos mil diecisiete.

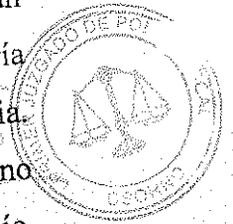
VISTOS:

A fojas 5, con fecha 22 de agosto de 2016, doña ELIANA ALEJANDRA BAEZ MUÑOZ, empresaria, domiciliada en calle Cochrane N° 956, Osorno, deduce querrela infraccional en contra de AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A., representada legalmente por don Michel Martabit Caspo, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en calle Bilbao N°801, Osorno, por los hechos que a continuación expone: El día 18 de junio del 2016, se dirigió a Automotriz Bilbao Autos S.A., ubicado en calle Bilbao N°801 de la ciudad de Osorno a comprar un auto, en dicho lugar fue atendida por la señora Daniela Pisón Fuentes, vendedora de dicho local y luego de revisar varios vehículos se decidió y compró el Station Wagon, marca Renault, Modelo Captur 1.5, Diésel Expresión MT, Modelo, Código CAP15HEXDSL1MT, Año 2016, Patente HTZD.32.7, Motor N°K9KB608D636150, Chasis N°VF12RAL1HGW280600, la compra del vehículo ante individualizado consta en factura electrónica N°1357 de fecha 18 de junio del año 2016, emitido por Automotriz Bilbao Autos S.A., la cual se adjunta en un otrosí de su presentación. El vehículo se le entregó con el estanque de combustible (petróleo) lleno y a simple vista no presentaba ningún defecto, sin embargo, luego de varios días de uso, comenzó con un problema, consistente en la detención involuntaria del motor cada vez que se detenía la marcha, siendo, que si bien, esa es una función del vehículo ella no la tenía activada, por lo cual estaba funcionando en forma completamente involuntaria. Luego, cuando llegó el momento de cargar combustible por primera vez, se percató que el marcador de combustible de tablero del vehículo estaba defectuoso, ya que había cargado medio estanque de petróleo aproximadamente y dicho marcado indicada que el estanque estaba vacío, por lo anterior, se dirigió inmediatamente a Automotriz Bilbao Autos S.A., para hacer saber los defectos que había detectado en su vehículo y considerando que el vehículo apenas tenía 15 días de uso, solicitó que se lo cambiaran por otro de la misma marca, año y modelo, pero que no tuviera dichos desperfectos, sin embargo se le señaló que ello no era posible, ya que el vehículo debía ingresar al Servicio Técnico para determinar si la falla se había producido por su responsabilidad y luego de eso se podía ver que hacer. Ante esto, ingresó su vehículo a Automotriz Bilbao Autos S.A., con fecha 04 de julio del 2016, y se le entregó un documento denominado CHECKLIST N°00664, (el cual acompaña en un otrosí), luego de lo cual, el vehículo fue entregado por el querrellado, según Orden de Taller N°0201949312 de fecha 07 de julio del 2016.



Abusiva y cívica - 65 -

Cuando fue a retirar su vehículo se le señaló, que se había cambiado el flotador del estanque de combustible, y que ahora funcionaba correctamente el marcador del tablero, y que, respecto al funcionamiento involuntario de la función de parado automático, se había chequeado y que este funcionaba correctamente. Reiteró que atendido a que el vehículo tenía apenas 15 días de uso y que deseaba hacer uso de su derecho de garantía y quería que se le cambiaran por otro vehículo de la misma marca, año y modelo, pero que no tuviera dichos desperfectos, sin embargo, se le señaló que el vehículo había sido reparado, por lo cual, lo que solicitaba no era procedente. Luego de recibir el vehículo el cual nuevamente se le entregó con el estanque de combustible lleno, y a simple vista no presentaba defecto alguno, pero, luego de utilizar el vehículo unos días, el marcador volvió a indicar que el estanque estaba vacío, por lo cual procedió a cargar combustible pero el marcador seguía marcando que el estanque estaba vacío. El día 04 de agosto del 2016, volvió a ingresar el vehículo a Automotriz Bilbao Autos S.A., y nuevamente les hizo saber el defecto del vehículo y que aún con la supuesta reparación que le habían efectuado, este seguía con la misma falla, por lo cual, reiteró su intención de hacer valer su derecho de garantía optando por el cambio de vehículo, ante lo cual se negaron y señalaron que lo único que podían hacer era volver a ingresar el vehículo a taller para ser reparado, lo que hicieron, sin embargo esta vez ni siquiera se le entregó un comprobante de ingreso del vehículo y luego le entregaron nuevamente el vehículo con el estanque de combustible lleno, el cual a los días de uso volvió a presentar la misma falla. La querellante agrega que habiendo teniendo la opción de comprar el mismo vehículo usado a un valor considerablemente menor, no lo hizo, en atención al hecho de que un vehículo usado podría tener fallas o defectos ocultos, los cuales, por lógica, un vehículo nuevo no debería tener, o en el peor de los casos, si los llegara a tener, tendría la garantía y respaldo de lo que consideraba hasta en ese entonces una empresa seria. Desde el 04 de agosto del 2016, fecha del último chequeo realizado por la empresa, no ha podido utilizar el vehículo, ya que el marcador del combustible indica que esta vacío, por lo cual, no se puede arriesgarse a salir en el vehículo y quedar en pana producto de falta de combustible, hecho del que es imposible percatarse, ya que el marcador esta malo. Además, ha sufrido un perjuicio económico ya que, si bien se le facilitó otro vehículo mientras el de ella estaban en el taller, ha tenido que trasladarse en reiteradas ocasiones a la sucursal del querellado, realizar llamadas telefónicas, dirigirse al taller, traslados que lógicamente le han generado gastos y la han obligado dejar de lado sus compromisos personales. Hace presente, que ante a la disconformidad con la atención



Abuelo J. S. - 66 -

recibida por automotriz Bilbao Autos S.A, hizo un reclamo en el Sernac, el cual no prosperó ya que si bien el querellado reconoció expresamente que me habían vendido el auto que este había presentado una falla y que había sido reparado, no se pronunció en caso alguno respecto a la negativa del mismo a respetar su derecho legal de opción frente a la garantía legal reclamada, es decir frente a la negativa a realizar el cambio del producto defectuoso. En la actualidad, la querellada tiene su vehículo guardado ya que este no cumple con los estándares básicos que permiten un uso cómodo y seguro, ya que de usarlo debería ser adivina para saber cuándo tiene o no combustible. Termina señalando, que toda esta situación le ha generado desconfianza y decepción, ya que ahora no puede confiar nuevamente en dicha empresa y que le genera una impotencia y un malestar enorme al ver el vehículo que siempre soñó estacionado fuera de su casa, defectuoso y sin poder hacer nada ya que Automotriz Bilbao Autos S.A., ha vulnerado sus derechos, se ha negado a cambiarlo por otro como corresponde, y ni siquiera fue capaz de dejarlo como corresponde en la oportunidad en que obligada a repararlo en su taller. El perjuicio que se le ha generado es claro, ya que al comprar un vehículo nuevo en una prestigiosa automotora, como es la querellada, solo consiguió hacerse de un grave problema y de una cuantiosa deuda que aún está pendiente y que debe pagar y de un vehículo defectuoso, todo lo cual se pudo evitar de haber cumplido el querellado con su obligación y con el derecho de garantía legal, habiendo cambiado el producto. Que, con lo anterior, se ha infringido el artículo 3 letra E de la Ley 19.496, que establece como derecho básico del consumidor el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraída por el proveedor. Por su parte el artículo 20 de la misma ley establece, que en los casos que enumera, 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 suma pagada. Como queda de manifiesto, Automotriz Bilbao Autos S.A, ha vulnerado el derecho de opción que le confiere el artículo 20 de la ley 19.496, ya que no ha permitido el cambio del vehículo defectuoso e incluso la ha obligado a ingresar el vehículo a su taller supuestamente para evaluar si la falla se debía a su culpa y luego sin consultarle ha procedido supuestamente a reparar dicho vehículo, el cual de todas formas quedó igual de defectuoso. En razón de aquello, y en cumplimiento al deber que le impone el artículo 3 letra E de la Ley 19.496, es que, por medio de la presente reitera la solicitud de cambio del vehículo defectuoso por otro de la misma marca, modelo, año, color etc.,



Apunta Sub - 67-

pero que no esté defectuoso, acogiendo a tramitación la querella y en definitiva se condene al proveedor al máximo las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496 con costas. En el primer otrosí, por los hechos ya expuestos en lo principal y que por economía procesal se dan por enteramente reproducidos, solicita de la AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A., representada legalmente por don Michel Martabit Caspo, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en calle Bilbao N°801, el cambio del vehículo defectuoso por otro de idénticas características que no presente defectos, y que se le pague las sumas de \$150.000 por daño emergente y \$2.000.000, por daño moral, más reajustes, intereses corrientes y las costas del juicio. En el segundo otrosí, acompaña documentos y en el tercer otrosí: designa abogado patrocinante y confiere poder a don MIGUEL ESTEBAN FLORES VASQUEZ.

A fojas 29, con fecha 23 de septiembre el 2016, don Michel Martabit Caspo confiere patrocinio y poder al abogado Mirko Andres Silva Vergara, y acompaña lista de testigos.

A fojas 30, con fecha 26 de septiembre 2016, don Miguel Esteban Flores Vasquez, apoderado de parte querellante y demandante civil acompaña lista de testigos.

A fojas 38, con fecha 26 de septiembre 2016, se lleva a efecto comparendo de prueba, con asistencia de Miguel Esteban Flores Vasquez por la parte querellante y demandante civil, y don Mirko Andres Silva Vergara por la querellada y demandada civil, comparecen además los testigos, Mauricio Fernando Ojeda Sanchez, Ximena Patricia Alternoff Coronado, Patricio Eliecer Angulo Puschel; Ruben Ángel Catalán Catalán y Rolando Hernán Fernández Oyarzo. La parte querellante y demandante civil ratifica la querella y demanda civil de autos y solicita que ambas sean acogidas en todas sus partes con costas. La parte querellada y demandada contesta mediante minuta escrita la que solicita se tenga como parte integrante de esta audiencia y se tenga como parte integrante de esta audiencia, solicitando el rechazo de la querella y demanda civil con costas y acompaña documentos que indica en el segundo otrosí. El Tribunal tiene como parte integrante de la audiencia la minuta acompañada. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. PRUEBA DOCUMENTAL PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar los documentos presentados en el segundo otrosí de la querella y demanda civil y en este acto acompaña copia de respuesta a reclamo formulado por la parte demandante en contra de Automotriz Bilbao Autos de fecha 08.08.16. PRUEBA DOCUMENTAL PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL. la parte querellada y demandada



Asunta J. Casp - 68 -

vil, viene en ratificar los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de
ntestación de la querellada y demanda de fecha 26 de septiembre del 2016.
ETICIONES: La parte querellante y demandante civil, viene en solicitar se cite a
bsolver posiciones en forma personal a don Michael Martabit Caspo, bajo
percibimiento de los artículos 393 y 394, de Código de Procedimiento Civil,
acompañando el sobre con el pliego de peticiones. La parte querellada y demandada
civil viene en solicitar se oficie a un Taller que SSa., estime, a fin de que informe acerca
de la cantidad de kilómetros recorridos por el vehículo a la fecha del informe.

De fojas 39 a 44 prestan declaración los testigos de la parte querellante y
demandante civil

A fojas 45 y siguiente, presta declaración el primer testigo de la parte querellada
y demandada civil, siendo tachado según lo dispone el artículo 358 N°4,5 y 6 de Código
de Procedimiento Civil, fundado en que el testigo ha declarado expresamente ser
trabajador dependiente de la querellada y demandada civil Automotriz Bilbao Autos,
estando contratado por la misma y además, ha señalado que ha sido el propio
representante legal de la querellada y demandada civil quien lo ha autorizado para
ausentarse de su trabajo para que vaya a declarar. El Tribunal confiere traslado, el que
es evacuado por la querellada y demandada civil, solicitando que sea rechazado, toda
vez, que consta en documento acompañado en autos, singularizado como formulario
único de atención de público de fecha 04 de agosto del 2016, el cual acusa a don Ruben
Catalán y a don Rolando Fernández como responsables del detalle que aqueja
supuestamente a la querellante y demandante civil, por lo cual, es totalmente acertado y
fundamental escuchar el testimonio de las personas que han sido acusadas por la misma
querellante para que exponga la forma en que ocurriendo los hechos, pues si la
querellante no hubiese hecho alusión a estos testigos procedería la tacha, sin embargo,
es ella misma quien de manera indirecta permite que integren este comparendo, a lo
cual el Tribuna provee, que se deje para definitiva ordenando que el testigo sea
interrogado.

A fojas 48, con fecha 06 de octubre del 2016, el Tribunal provee: resolviendo la
petición de la parte querellada y demandante civil de fojas 39, ha lugar y se fija la
audiencia para el día 02 de noviembre del 2016 a continuación del comparendo de estilo
para que don Michel Martabit Caspo, absuelva posiciones. Resolviendo la petición de la
parte querellada y demandada civil de fojas 39, no ha lugar.



Alfons J. M. - 69 -

A fojas 51 y siguientes, presta declaración el segundo testigo de la parte querellada y demandada civil, siendo tachado por la contraparte según lo dispone el artículo 358 N°5 de Código de Procedimiento Civil, fundado en que el testigo ha declarado en forma clara y categórica que es trabajador dependiente de la parte demandada y que mantiene contrato de trabajo con la misma y al haber sido presentado como testigo por dicha parte, reúne todos los requisitos exigido por la mentada norma. El Tribunal confiere traslado, el que es evacuado por la querellada y demandada civil, solicitando que sea rechazado el cual agrega, que consta en documento acompañado en autos, singularizado como formulario único de atención de público de fecha 04 de agosto del 2016, el cual acusa a don Ruben Catalán y a don Rolando Fernández como responsables del detalle que aqueja supuestamente a la querellante y demandante civil, por lo cual es totalmente acertado y fundamental escuchar el testimonio de las personas que han sido acusadas por la misma querellante para que exponga la forma en que ocurriendo los hechos, pues, si la querellante no hubiese hecho alusión a estos testigos procedería la tacha, sin embargo, es ella misma quien de manera indirecta permite que integren este comparendo, a lo cual el Tribunal deja la tacha para definitiva ordenando que el testigo sea interrogado. Se pone termino a la audiencia firmando los comparecientes.

A fojas 57, con fecha 22 de diciembre del 2016, se lleva a efecto la audiencia de absolución de posiciones decretada en autos, con la asistencia del absolvente Michel Martabit Caspo quien fue debidamente juramentado, de su apoderado Mirko Andres Silva Vergara.

A fojas 59, con fecha 13 de enero de 2017, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A LAS TACHA DEDUCIDAS A FOJAS 45 y 51

PRIMERO: A fojas 45 y 51, la parte querellante y demandante civil procede a tachar a los testigos Ruben Ángel Catalán Catalán y Rolando Hernán Fernández Oyarzo según lo dispone el artículo 358 N°4, 5 y 6 de Código de Procedimiento Civil, fundado en que los testigos han declarado expresamente ser trabajadores dependiente de la querellada y demandada civil Automotriz Bilbao Autos, estando contratado por la misma y además, han señalado que ha sido el propio representante legal de ambos, quien los ha autorizado para ausentarse de su trabajo para que concurran a declarar.

SEGUNDO: Que la querellada y demandada civil, solicita que la tacha sea rechazada, toda vez, que consta en documento acompañada en autos, singularizado como



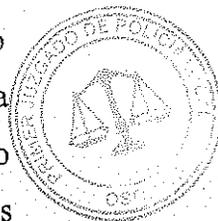
Adjunta - 70 -

formulario único de atención de público de fecha 04 de agosto del 2016, el cual acusa a don Ruben Catalán y a don Rolando Fernández como responsables del detalle que aqueja supuestamente a la querellante y demandante civil, por lo cual, es totalmente acertado y fundamental escuchar el testimonio de las personas que han sido acusadas por la misma querellante para que exponga la forma en que ocurrieron los hechos, pues, si la querellante no hubiese hecho alusión a estos testigos procedería la tacha, sin embargo, es ella misma quien de manera indirecta permite que integren este comparendo.

TERCERO: Que, atendido lo dispuesto en artículos 14 y 16 de Ley N° 18.287, esto es, ser un procedimiento especial donde no prima el sistema de prueba legal, formal o tasada del Código de Procedimiento Civil, unido al hecho de no haber sido objeto de prueba la tacha deducida a fojas 45 y 51, no se dará lugar a la tacha deducida a su respecto, dándosele a la declaración de don Ruben Ángel Catalán Catalán y de don Rolando Hernán Fernández Oyarzo, el valor probatorio que corresponda al fallar el Tribunal conforme a la sana crítica, sin costas.

II.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

CUARTO: Que, el denunciante, don ELIANA ALEJANDRA BAEZ MUÑOZ, fundamenta su reclamo y deduce querrela infraccional en contra de AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A., representada legalmente por don Michel Martabit Caspo, por los hechos que expone: El día 18 de junio del 2016, se dirigió a Automotriz Bilbao Autos S.A., ubicado en calle Bilbao N°801 de la ciudad de Osorno a comprar un auto, en dicho lugar fue atendida por la señora Daniela Pisón Fuentes, vendedora de dicho local y luego de revisar varios vehículos se decidió y compró el Station Wagon, marca Renault, Modelo Captur 1.5, Diésel Expresión MT, Código CAP15HEXDSL1MT, Año 2016, Patente HTZD.32.7, Motor N°K9KB608D636150, Chasis N°VF12RAL1HGW280600. La compra del vehículo ante individualizado consta en factura electrónica N°1357 de fecha 18 de junio del año 2016, emitido por Automotriz Bilbao Autos S.A., la cual se adjunta en un otrosí de su presentación. El vehículo se le entregó con el estanque de combustible (petróleo) lleno y a simple vista no presentaba ningún defecto, sin embargo, luego de varios días de uso, comenzó con un problema, consistente en la detención involuntaria del motor cada vez que se detenía la marcha, siendo que si bien, esa es una función del vehículo, ella no la tenía activada, por lo cual estaba funcionando en forma completamente involuntaria. Luego, cuando llegó el momento de cargar combustible por primera vez, se percató que el marcador de



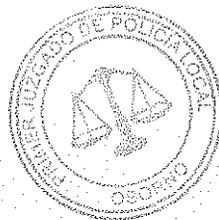
Atencio J MW - 71 -

combustible de tablero del vehículo estaba defectuoso, ya que había cargado medio estanque de petróleo aproximadamente y dicho marcador indicaba que el estanque estaba vacío, por lo anterior, se dirigió inmediatamente a Automotriz Bilbao Autos S.A., para hacer saber los defectos que había detectado en su vehículo y considerando que el vehículo apenas tenía 15 días de uso, solicitando que se lo cambiaran por otro de la misma marca, año y modelo, pero que no tuviera dichos desperfectos, sin embargo se le señaló que ello no era posible, ya que el vehículo debía ingresar al Servicio Técnico para determinar si la falla se había producido por su responsabilidad y luego de eso se podía ver que hacer. Ante esto, ingresó su vehículo a Automotriz Bilbao Autos S.A., con fecha 04 de julio del 2016, y se le entregó un documento denominado CHECKLIST N°00664, (el cual acompaña en un otrosí), luego de lo cual, el vehículo fue entregado por el querellado, según Orden de Taller N°0201949312 de fecha 07 de julio del 2016. Cuando fue a retirar su vehículo se le señaló, que se había cambiado el flotador del estanque de combustible, y que ahora funcionaba correctamente el marcador del tablero, y que, respecto al funcionamiento involuntario de la función de parado automático, se había chequeado y que este funcionaba correctamente. Reiteró que atendido a que el vehículo tenía apenas 15 días de uso, deseaba hacer uso de su derecho de garantía y quería que se le cambiaran por otro vehículo de la misma marca, año y modelo, pero que no tuviera dichos desperfectos, sin embargo, se le señaló que el vehículo había sido reparado, por lo cual lo que solicitaba no era procedente. Luego de recibir el vehículo, el cual nuevamente se le entregó con el estanque de combustible lleno, y a simple vista sin defecto alguno, unos días más tarde, el marcador volvió a indicar que el estanque estaba vacío, por lo cual procedió a cargar combustible pero el marcador seguía marcando que el estanque estaba vacío. El día 04 de agosto del 2016, volvió a ingresar el vehículo a Automotriz Bilbao Autos S.A., y nuevamente les hizo saber el defecto del vehículo y que aún con la supuesta reparación que le habían efectuado este seguía con la misma falla, por lo cual, reiteró su intención de hacer valer su derecho de garantía optando por el cambio de vehículo, ante lo cual se negaron y señalaron que lo único que podían hacer era volver a ingresar el vehículo a taller para ser reparado, lo que hicieron, sin embargo esta vez ni siquiera se le entregó un comprobante de ingreso del vehículo y luego le entregaron nuevamente el vehículo con el estanque de combustible lleno, el cual a los días de uso volvió a presentar la misma falla. La querellante agrega que habiendo teniendo la opción de comprar el mismo vehículo usado a un valor considerablemente menor, no lo hizo, en atención al hecho de que un vehículo usado podría tener fallas o



Reklamo J an - 72-

defectos ocultos, los cuales, por lógica, un vehículo nuevo no debería tener, o en el peor de los casos, si los llegara a tener, tendría la garantía y respaldo de lo que consideraba hasta en ese entonces una empresa seria. Desde el 04 de agosto del 2016, fecha del último chequeo realizado por la empresa, no ha podido utilizar el vehículo, ya que el marcador del combustible indica que está vacío, por lo cual, no se puede arriesgarse a salir en el vehículo y quedar en pana producto de falta de combustible, hecho del que es imposible percatarse, ya que el marcador esta malo. Además, ha sufrido un perjuicio económico ya que, si bien se le facilitó otro vehículo mientras el de ella estaban en el taller, ha tenido que trasladarse en reiteradas ocasiones a la sucursal del querellado, realizar llamadas telefónicas, dirigirse al taller, traslados que lógicamente le han generado gastos y la han obligado dejar de lado sus compromisos personales. Hace presente, que ante a la disconformidad con la atención recibida por automotriz Bilbao Autos S.A, hizo un reclamo en el Sernac, el cual no prosperó ya que si bien el querellado reconoció expresamente que me habían vendido el auto que este había presentado una falla y que había sido reparado, no se pronunció en caso alguno respecto a la negativa del mismo a respetar su derecho legal de opción frente a la garantía legal reclamada, es decir frente a la negativa a realizar el cambio del producto defectuoso. En la actualidad, la querellada tiene su vehículo guardado ya que este no cumple con los estándares básicos que permiten un uso cómodo y seguro, ya que de usarlo debería ser adivina para saber cuándo tiene o no combustible. Termina señalando, que toda esta situación le ha generado desconfianza y decepción, ya que ahora no puede confiar nuevamente en dicha empresa y que le genera una impotencia y un malestar enorme al ver el vehículo que siempre soñó estacionado fuera de su casa, defectuoso y sin poder hacer nada ya que Automotriz Bilbao Autos S.A., ha vulnerado sus derechos, que se ha negado a cambiarlo por otro como corresponde, y ni siquiera fueron capaz de dejarlo como corresponde en la oportunidad en que fue obligada a repararlo en su taller. El perjuicio que se le ha generado es claro, ya que al comprar un vehículo nuevo en una prestigiosa automotora, como es la querellada, solo consiguió hacerse de un grave problema y de una cuantiosa deuda que aún está pendiente y que debe pagar y de un vehículo defectuoso, todo lo cual se pudo evitar de haber cumplido el querellado con su obligación y con el derecho de garantía legal, habiendo cambiado el producto. Que, con lo anterior, se ha infringido el artículo 3 letra E de la Ley 19.496, que establece como derecho básico del consumidor el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de



Reclama y fol 73 -

cualquiera de las obligaciones contraída por el proveedor. Por su parte el artículo 20 de la misma ley establece, que en los casos que enumera, 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 suma pagada. Con lo anterior, queda de manifiesto que Automotriz Bilbao Autos S.A, ha vulnerado el derecho de opción que le confiere el artículo 20 de la ley 19.496, ya que no ha permitido el cambio del vehículo defectuoso e incluso la ha obligado a ingresar el vehículo a su taller supuestamente para evaluar si la falla se debía a su culpa y luego sin consultarle ha procedido supuestamente a reparar dicho vehículo, el cual de todas formas quedó igual de defectuoso. En razón de aquello, y en cumplimiento al deber que le impone el artículo 3 letra E de la Ley 19.496, es que, por medio de la presente, reitera la solicitud de cambio del vehículo defectuoso por otro de la misma marca, modelo, año, color etc., pero que no esté defectuoso, acogiendo a tramitación la querrela y en definitiva se condene al proveedor al máximo las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496 con costas

QUINTO: Que, la querellada y demandada solicita que la querrela interpuesta sea rechazada en todas sus partes con expresa condenación en costas, toda vez, que no es efectivo que la querellante se haya dirigido al servicio técnico en reiteradas ocasiones, ya que las veces que lo hizo, -dos-, se le otorgó la mejor atención y se le solucionaron sus problemas. Que en su primera visita 04.07.2016, reclamó porque el vehículo se le paraba automáticamente cuando frenaba, no obstante que se le indicó al momento de la compra y se le volvió a reiterar, que los vehículos nuevos y con tecnologías más avanzadas tienen integrado un parado automático inteligente al momento del frenado con el fin de ahorrar combustible, lo que fue nuevamente explicado por el Jefe de Taller al momento de hacer la devolución del vehículo con fecha 07 de julio del 2016. En la visita de 04 de julio causa profundo interés, la circunstancia de que dicho día se haya percatado del detalle del flotador en circunstancias que había usado el vehículo durante más de dos semanas y por 1.484 km. Que no es efectivo que en su segunda vista el 04 de agosto del 2016, el vehículo haya ingresado al taller, lo que sucedió, es día la querellante efectivamente llegó reclamando por el flotador que se encontraba prácticamente en cero, lo cual llamó la atención del Jefe de Taller y sobre la base de esto, el mismo la acompañó en el vehículo a la bencinera más cercana, cargaron \$5.000.- pesos de petróleo y el flotador funcionó correctamente. Posteriormente llenaron el estanque y el flotador indicó estanque lleno. Así las cosas, resulta absurdo lo



Acta Auto - 74

expuesto por la querellante atendida a que la Sra. Baez Muñoz, llevó el vehículo prácticamente sin combustible, resultando obvio que el flotador indique prácticamente cero. Con lo cual lo que la querellante busca es una victimización a través de un melodramático relato que pretende sensibilizar a SSa., a través de un detalle mínimo, el que fue cubierto por la garantía de la marca, lo cual se ajusta todos los procedimientos establecidos en este caso, cumpliendo a cabalidad con lo solicitado por sus clientes. Termina señalando que su representada no ha infringido ninguna norma, de hecho, se dio solución al mínimo detalle en un corto plazo, y que en el intertanto se le entregó un vehículo de reemplazo, sin costo, para que la vida cotidiana de la querellante no sufra alteraciones o modificaciones, sin perjuicio de lo anterior, hace presente que el vehículo mantiene vigente su garantía de fábrica de 3 años o 100.000 km., lo primero que se presente desde su facturación y a pesar de ello, la querellada funda su presentación en hechos falsos y solicita que Automotriz Bilbao Autos S.A.- sea condenada quedando de manifiesto que no existe infracción, motivo por el cual se debe rechazar la condena pedida por el actor.

SEXTO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras d) y e), 4, 12, 16 letra d), 20, 21, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, encontrándonos con que las partes están de acuerdo respecto a la existencia de una relación comercial de un consumidor, doña **ELIANA ALEJANDRA BAEZ MUÑOZ**, y de un proveedor **AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A.**, representado por don Michel Martabit Caspo, unidos por la adquisición de un vehículo nuevo, cuyas características se encuentran especificadas en presentación de fojas 5 y siguientes y el que ha presentado problemas, luego de su adquisición y no habiéndose acogido la solicitud de cambio del producto cuyo derecho de opción tiene el consumidor, y que se encuentra consagrada en el artículo 20 de la ley 019.496, y que exigió en reiteradas oportunidades, no recibiendo una respuesta favorable, y si habiendo sido recibido en el servicio técnico de la empresa proveedora de la marca y concesionaria que se encuentra en la ciudad de Osorno en dos oportunidades, centrándose la controversia en si al efecto, se vulneró por el proveedor en perjuicio del consumidor las disposiciones de Ley N° 19.496.

SEPTIMO: Que, en relación a lo anterior y de conformidad a la prueba documental rendida en autos, acompañada de fojas 1 a 4 y 31 a 33, para este sentenciador es un hecho plenamente acreditado, que Automotriz Bilbao Autos S.A. infringió en perjuicio de doña **ELIANA ALEJANDRA BAEZ MUÑOZ**, lo dispuesto en artículo 20 y 23 de

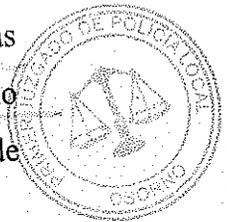


Acta Juicio - 75-

Ley N° 19.496, al venderle el vehículo Station Wagon, año 2016, marca Renault, Modelo Captur 1.5, Diésel Expresión MT, Código CAP15HEXDSL1MT, Año 2016, Patente HTZD.32.7, Motor N°K9KB608D636150, y demás características especificadas en presentación de fojas 5 y siguientes, en condiciones que le han causado menoscabo debido a fallas o deficiencias en su calidad, y en especial a la consideración de ser un vehículo nuevo, que es una de las razones que se tiene para adquirirlo es que no presente fallas o tenga defectos de ninguna especie, debiendo ser sancionado por ello, según términos de lo dispuesto en artículo 24 de ese cuerpo legal.

OCTAVO: Que, en la especie, un vehículo recién adquirido, no puede estar acudiendo al servicio técnico con la frecuencia y en el tiempo denunciada en autos y si ello ha ocurrido, es responsabilidad del proveedor dar satisfacción al consumidor, sin perjuicio de las acciones legales que le corresponden con la empresa distribuidora del vehículo en particular, siendo todo ello evidencia irrefutable de haber infringido Automotriz Bilbao Autos S.A. lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de doña **ELIANA ALEJANDRA BAEZ MUÑOZ**.

NOVENO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 5 y siguientes de autos, condenándose a Automotriz Bilbao Autos S.A., representada por don Michel Martabit Caspo, por haber infringido lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de doña **ELIANA ALEJANDRA BAEZ MUÑOZ**, al venderle un vehículo que le ha ocasionado a éste un menoscabo por fallas o deficiencias en la calidad del mismo y no permitiendo que esta haga uso de su derecho de opción contemplado en el artículo 20 de la ley 19.496, sancionándolo con multa de cinco unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal.



III.- EN LO REFERENTE A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMO: Que, la parte demandante civil de doña **ELIANA ALEJANDRA BAEZ MUÑOZ**, fundado en los hechos expuestos en lo infraccional, acciona civilmente en contra de Automotriz Bilbao Autos S.A., representada por don Michel Martabit Caspo, solicitando el cambio del vehículo defectuoso por otro de idénticas características que no presente defectos, y que se le pague las sumas de \$150.000 por daño emergente y \$2.000.000, por daño moral, más reajustes, intereses corrientes y las costas del juicio, conforme lo dispuesto en artículo 3 letra e) de Ley N° 19.496. A su vez, la parte demandada civil solicitó el rechazo de la acción civil, con costas, por ser falsos los hechos en los que se funda y no haberse acreditado lo reclamado, agregando que no procede la devolución del vehículo, ni tampoco la indemnización pedida, por ser falso

Autos y sus - 76 -

los hechos denunciados y porque su representada no ha infringido norma alguna, esto es, ya que se encuentra fuera de los casos contemplados en artículo 21 de Ley N° 19.496, aplicándose garantía de fábrica, que es de 3 años o de 100.000 kilómetros y, en cuanto al daño moral, sostiene que este carece de fundamentos y constituye una prueba de la pretensión del actor de obtener un enriquecimiento sin causa.

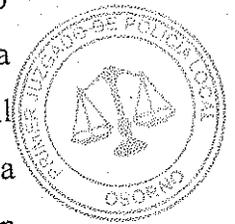
UNDECIMO: Que, habiéndose dado lugar a la acción infraccional, procede pronunciarse respecto a la demanda civil del otrosí primero de fojas 5 y siguientes, ponderando este sentenciador que procede dar lugar a lo reclamado, debiendo el demandado cambiar el vehículo por otro de idénticas características que no presente defectos, ya que el consumidor haciendo uso en su oportunidad de la opción que le entrega el artículo 20 de Ley N° 19.496, esta no fue aceptada un acogida por el demandado, obligándola reparar le vehículo en su propio taller sin dar lugar al derecho legal establecido en el artículo 20 de la ley 19.496, y que la demandante civil exigió en más de una oportunidad el cambio del producto y no su reparación, cuestión lógica y entendible especialmente cuando se adquiere un vehículo nuevo, sin recibir nunca una respuesta satisfactoria a su petición y por el contrario restringiendo su derecho a la elección del demandante al ser obligada a ingresarlo a taller de su propiedad.

DUODECIMO: Que, en cuanto al daño moral, para este Tribunal es evidente que, con el actuar de la demandada civil se ha infringido al demandante civil un perjuicio comprendido dentro del daño moral, por todas las molestias e inconvenientes que le ha significado estar acudiendo al servicio técnico por problemas técnicos de un automóvil nuevo y el cual no lo ha podido disfrutar plenamente, hasta el día de hoy, razón por la cual se acogerá ese aspecto de la demanda civil, en la ponderación que se establecerá en lo resolutive de este fallo.

DECIMOTERCER: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras d) y e), 4, 12, 16 letra d), 20, 21, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

A) HA LUGAR a la denuncia de lo principal de fojas 5 y siguientes, interpuesta por doña **ELIANA ALEJANDRA BAEZ MUÑOZ**, en contra de **AUTOMOTRIZ BILBAO AUTOS S.A.**, representada por don Michel Martabit Caspo, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a



Acta y sub - 77-

neficio fiscal, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio del querellante. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

HA LUGAR a la demanda civil del otrosí primero de fojas 5 y siguientes, interpuesta por don ELIANA ALEJANDRA BAEZ MUÑOZ, en contra de AUTOMOTRIZ BILBAO AUTOS S.A., representada por don Michel Martabit Caspo, en cuanto se condena a la demandada civil al cambio del vehículo defectuoso por otro de la misma marca, modelo, año y color que el adquirido, y además a pagar a beneficio del demandante civil, la suma única y total de \$2.000.000 por concepto de daño moral, sin reajustes ni intereses, negándose lugar a lo reclamado por daño emergente.

No ha lugar, sin costas, a las tachas deducidas a fojas 45 y 51.

Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de Automotriz Bilbao Autos S.A., representada por don Michel Martabit Caspo.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 5980-16



Pronunciada por don RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Victor Matus Triviño, Secretario Subrogante

[Handwritten signature and scribbles]

Valdivia, veintiuno de julio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia apelada, considerandos y citas legales.

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, la necesidad de proteger jurídicamente a los consumidores en sus relaciones con los proveedores deriva de desigualdad en la posición negocial que caracterizar las relaciones de consumo, entre quien provee un bien o servicio y quien accede a él en calidad de consumidor. En efecto, no resultan enteramente extrapolables las normas del derecho común de los contratos a las relaciones de consumo, pues las primeras se fundan en la igualdad entre las partes, mientras que Ley N° 19.496 opta por favorecer a la parte más débil, el consumidor.

SEGUNDO: Que, el solo incumplimiento de una obligación en el contexto de una relación de consumo, no resulta suficiente -por sí mismo- para tener por acreditado el perjuicio invocado, pues el daño moral debe tener una entidad que vaya más allá de las meras molestias o frustraciones derivadas del incumplimiento de una obligación, atendido que el riesgo del mismo se entiende implícito en toda relación contractual. No obstante, en el presente caso, además del desperfecto que presentó el vehículo, el proveedor no otorgó solución al consumidor, obligándolo a recurrir a estrados a fin de obtener la satisfacción de un interés jurídicamente protegido. Por consiguiente, encontrándose acreditada la existencia del perjuicio moral cuya reparación se reclama y atendido el mérito de los antecedentes, se regula prudencialmente su monto en la suma de \$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos).

TERCERO: Que, relativamente a las costas, al no haberse acogido, en su totalidad, la demanda de indemnización de perjuicios en lo relativo al daño emergente demandado, ello importa que la demandada civil no fue totalmente vencida, por lo que resulta procedente la eximición en el pago de las costas.

Por estas consideraciones, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1698 del Código Civil; artículo 24 de la Ley N° 19.496; y artículos 14, 32 y 35 de la Ley N° 18.287, se declara que:

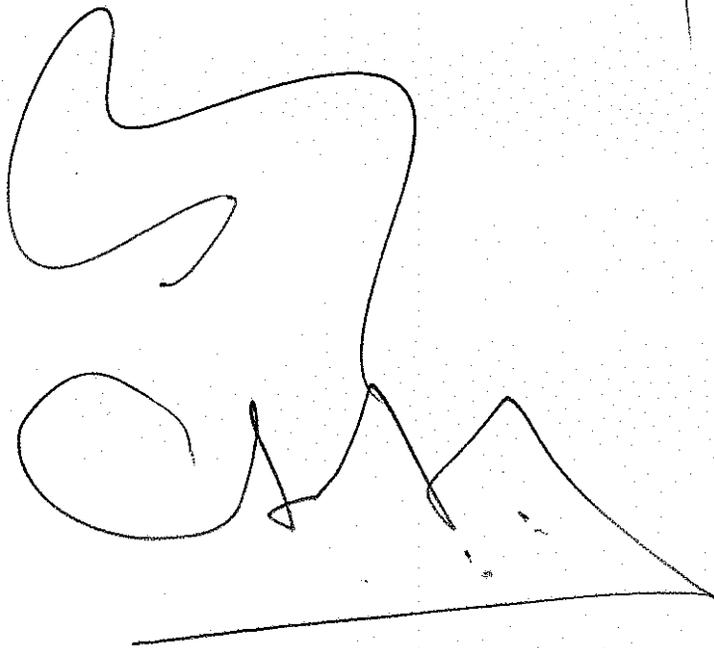
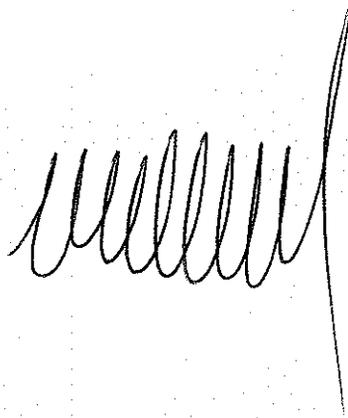


1.- Se **REVOCA**, en lo apelado, la sentencia de fecha tres de marzo de dos mil diecisiete, escrita de fojas 64 a 77, en cuanto por la letra d) de su parte resolutive condenó en costas a la demandada civil y, en su lugar, se declara que se le exime del pago de las mismas.

2.- Se **CONFIRMA**, en lo demás apelado, la sentencia de fecha tres de marzo de dos mil diecisiete, escrita de fojas 64 a 77, con declaración que la demandada Automotriz Bilbao Autos S.A. deberá pagar a Eliana Alejandra Báez Muñoz la suma de \$250.000 por concepto de daño moral.

Regístrese, notifíquese y devuélvase, en su oportunidad.

N°Crimen-65-2017.



Pronunciada por la PRIMERA SALA, Ministra Sra. MARCIA UNDURRAGA JENSEN, Ministro Sr. JUAN IGNACIO CORREA ROSADO y Abogado Integrante Sr. CLAUDIO ARAVENA BUSTOS. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.



En Valdivia, veintiuno de julio de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

MFV
26.7.17

✓