

Rol N° 16.087-2017-3

Ñuñoa, veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho



VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a **fs. 3**, por querrela infraccional interpuesta por **FÉLIX EDUARDO LEÓN MORALES**, abogado, cédula de identidad N° 15.341.711-3, domiciliado en Moneda N° 920, Of. 302, comuna de Santiago, en su calidad de mandatario judicial de **MARÍA CAROLINA VARAS MUÑOZ**, casada, empresaria apícola, cédula de identidad N° 14.046.331-0, con domicilio en Camino Las Parcelas N° 16, comuna de Isla de Maipo; en contra de **"AUTOMOTRIZ ROSSELOT S.A."**, Rut 96.502.140-K, representada legalmente por **MARIO LAVALLE**, ignora mayores antecedentes, ambos domiciliados en Av. Irrarrázaval N° 1235, comuna de Ñuñoa. Funda su acción por infracción a los artículos 3° letras b) y e), 12, 20, 21, 50 D y 58, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 20 de marzo de 2017, compró un vehículo nuevo, cero kilómetros, tipo station wagon, marca Ssangyong, modelo Korando XDI 4X2 2.2, Nro. Motor: 672950000503792, Nro. Chasis: KPTA0A1WSHP250174, color gris oscuro, año 2017, tipo combustible diesel, placa patente única JKZT-55, en la suma de \$16.039.400.- (IVA incluido), a la empresa signada. Primeramente, sostiene que desde ese día el vehículo ha presentado distintos problemas mecánicos por los cuales ha debido ingresarlo al servicio técnico del proveedor al menos en tres oportunidades. Sin embargo, pese a dichas revisiones y arreglos, el automóvil continúa con notorios problemas en su funcionamiento; por ejemplo, la puesta en marcha en frío, el sonido y movimiento del pedal de embrague, y olor a quemado durante la marcha del vehículo. Agrega, que desde el primer momento exigió el cambio de unidad o la devolución del dinero pero el proveedor sólo se ha limitado a aplicar la garantía con la finalidad de ingresar a taller el automóvil para revisión y reparación, descartando las otras dos opciones planteadas. Indica, por último, que efectuó un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, pero el proceso de mediación fracasó. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación dedujo demanda civil en contra de la automotora signada, solicitando que sea condenada al pago de \$17.039.400, por daño emergente; y \$5.000.000, por daño moral; más intereses e reajustes, con expresa condenación en costas. El libelo aparece válidamente notificado a **fs. 35**.

CONFORME CON SU ORIGINAL



SEGUNDO: Que, a **fs. 48**, comparece Juan Gerardo Rosselot Bert, cédula de identidad N° 8.500.288-0, chileno, casado, representante legal de "Automotriz Rosselot S.A.", y mediante presentación por escrito prestó declaración indagatoria, señalando grosso modo, que la unidad marca Ssangyong, modelo Korando, placa patente JKZT.55-4, de propiedad de la demandante, sólo presenta dos ingresos al servicio técnico. El primero de ellos se verificó el 04 de abril de 2017, fecha en la cual doña María Varas se acercó al taller ubicado en Av. Francisco Bilbao N° 2139, de esta comuna, para hacer presente únicamente que el vehículo presentaba una luz "Check Engine" encendida en el panel de instrumentos. Indica que escaneada la unidad para encontrar el origen de la alarma entregada por el computador del vehículo, se detectaron errores en un sensor de posición y en el switch de embrague, ambas piezas de habitual sustitución en mantenciones ordinarias, las que fueron cambiadas inmediatamente procediendo a apagarse la luz testigo de "Check Engine" del móvil y siendo retirada conforme la unidad por la clienta, el mismo día de su ingreso a taller. Posteriormente, el 09 de mayo de ese mismo año la querellante ingresó nuevamente su vehículo al mismo taller. Esa vez el motivo de su ingreso se debía a la intención de realizar la mantención que correspondía a los 15.000 kilómetros, pese a que apenas presentaba un recorrido de 5.520 km. Además, la actora solicitaba la reparación de una serie de presuntas fallas cuya existencia no pudo ser verificada por ser estas inexistentes. En definitiva, en esa oportunidad, los técnicos diagnosticaron que la mantención no procedía por indicación del fabricante, aclarándose la periodicidad de mantenciones a la Sra. Varas. Además, no se percibió olor a quemado alguno y el ruido del embrague se debía a un sonido normal que se producía al pisar el pedal. No se detectaron problemas que afecten la partida en frío de la unidad. En consecuencia, respecto de las dos únicas veces que el vehículo de la actora ingresó al servicio técnico de su representada, puede concluirse que el automóvil no presentaba falla alguna, toda vez que la luz de alerta "Check Engine" encendida no constituye siempre una falla en el funcionamiento de un vehículo, sino sólo un sistema de seguridad que alerta al usuario de la necesidad de que su móvil sea inspeccionado en un servicio técnico para evitar fallas más serias o un deterioro excesivo en sus componentes.

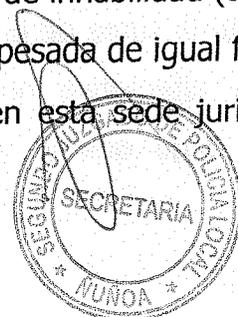
TERCERO: Que, a **fs. 107**, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia del abogado Felipe Bravo Alliende, en representación de la querellante y demandante civil doña María Varas Muñoz; y del abogado Pablo Cornejo Pérez, representando a la parte querellada y

CONFORME CON SU ORIGINAL



demandada civil de "Automotriz Rosselot S.A." La actora ratificó las acciones impetradas y solicitó que sean acogidas en todas sus partes, con expresa condena en costas. La contraria, a su turno, contestó por escrito acciones deducidas en su contra, según consta en presentación rolada a **fs. 53** y siguientes. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo. Respecto a la prueba documental la demandante acompañó antecedentes rolados de **fs. 57 a 101**, siendo objetados y observados a **fs. 109**. Además, aportó documentos, que rolan de **fs. 102 a 106**, los cuales no fueron objetados u observados por la parte contra la cual se hicieron valer. Se puso término al comparendo por acuerdo de las partes y se continuó con dicha audiencia a **fs. 112**, con las mismas partes ya individualizadas. En relación con la prueba testimonial la demandante rindió, conforme a lista de **fs. 51 y 56**, y consistió en los dichos de don Leoncio Andrés Cartes Carreño, chileno, 37 años de edad, soltero, cédula de identidad N° 13.671.359-0, con domicilio en Las Parcelas N° 16, comuna de Isla de Maipo, siendo tachado por la demandada conforme a lo dispuesto en los numerales 1), 6) y 7) del Código de Procedimiento Civil. Por su parte, la demandada también presentó como testigo según lista de fs. 52, a don Braulio Stefan Luksic Ghicliotto, chileno, 41 años de edad, técnico mecánico, soltero, cédula de identidad N° 13.027.887-6, domiciliado en calle Callao N° 3600, Dpto. 1002, comuna de Las Condes, sobre el cual la demandante opuso la tacha del N° 8) del CPC. Cabe hacer presente que las inhabilidades alegadas quedaron para ser resueltas en definitiva. Al respecto, es dable puntualizar que ambos testigos fueron tachados, el primero por su relación e íntima amistad con la parte que lo presenta, y el segundo por su relación contractual, toda vez que es remunerado por la empresa demandada. Pues bien, en primer orden de ideas, debe considerarse que la prueba rendida en el juicio deberá ser apreciada de conformidad a las reglas de la sana crítica y no según la prueba legal o tasada. En tal sentido, no obstante quienes declaran en autos pudieren tener algún vínculo manifiesto y evidente: de pareja (con hijos en común) entre demandante y testigo, y laboral entre demandada y testigo, pues existe vínculo de subordinación o dependencia (jefe de servicios), a fin de esclarecer los hechos investigados, se procederá a rechazar las tachas promovidas en contra de los dos testigos ya individualizados y se admitirán sus testimonios en juicio. En este contexto, en razón de la materia del caso de marras, ninguna causal de inhabilidad (sea relativa o absoluta) contemplada en la ley general puede ser sopesada de igual forma para un tipo de procedimiento especialísimo y que recae en esta sede jurisdiccional,

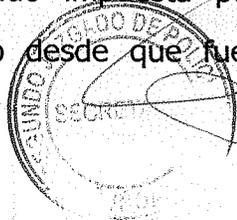
CONFORME CON SU ORIGINAL



más aun teniendo presente que se hace necesario recabar la mayor cantidad de fuentes de información a fin de solucionar el conflicto de fondo. En relación con las peticiones, sólo la demandante formuló en orden a solicitar se fije audiencia especial de percepción documental, la cual se efectuó a **fs. 119**, con la asistencia de ambos litigantes, concluyendo este juzgador que en cuanto a las fotografías y videos exhibidos, no fue factible determinar a ciencia cierta que se trataba del vehículo objeto del presente juicio, salvo los propios dichos del abogado de la demandante, dándose por evacuado el comparendo para todos los efectos legales. Dicha prueba también fue observada por la demandada a **fs. 120**. Luego, a **fs. 124** y siguientes, la demandante solicita tener presente lo que indica. Por último, a **fs. 145**, quedaron los autos para dictar sentencia.

CUARTO: Que, con la querella de fs. 1, acorde al análisis de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista, habida especial consideración a la testimonial, en que la demandante pretendió respaldar su tesis con los dichos de su único testigo, la pareja, quien sólo se limitó a reiterar lo señalado en su libelo. Mientras que el testigo de la demandada, de acuerdo al cargo que desempeña, indicó en forma sucinta las oportunidades en las cuales el vehículo objeto del juicio ingresó al servicio técnico y los aspectos generales de cada una de esas visitas, los cuales son coincidentes con la versión planteada por el proveedor denunciado en la especie, y demás antecedentes allegados al proceso que este sentenciador aprecia y pondera de conformidad a las reglas de la sana crítica, esto es, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, ha arribado a la convicción que la acción infraccional intentada por doña María Varas Muñoz, carece de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar en forma fehaciente e indubitada la veracidad de las infracciones que le imputa a "Automotriz Rosselot S.A." A mayor abundamiento, siguiendo el mismo orden del petitorio contenido en el libelo de la actora, **(i)** sobre la supuesta infracción a los artículos 20 y 21 de la LPC: no es efectivo que el proveedor denunciado no hubiere respetado la garantía "legal" que permite al consumidor, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que adquirió el vehículo, acceder a su -triple- derecho de opción, es decir, cambiar el producto defectuoso por otro de similares características, que sea devuelta íntegramente la suma de dinero pagada por aquél, o simplemente repararlo, pues esta última alternativa no ha sido impuesta por la automotora de manera antojadiza, dado que el vehículo desde que fue adquirido no ha dejado de

CONFORME CON SU ORIGINAL



utilizarse. En tal sentido, ante cualquier desperfecto que no impida ejecutar sus funciones esenciales desde un punto de vista mecánico-automotriz, que incluye su seguridad y eficiencia, lo que aplica al vehículo de autos, la empresa en cuestión solamente ha procedido a cumplir con la obligación que tiene todo proveedor medianamente diligente en el rubro automotriz, y que consiste en reparar las fallas que presente la unidad, conforme a la garantía de fábrica que trae aparejada la compra de un producto de tales dimensiones. No existe, por consiguiente, la negación de la garantía "legal" que facultaría al cliente a aplicarla por sobre la convencional, independiente del tiempo transcurrido y a su arbitrio. Ello no puede tolerarse por cuanto no ha sido refutado en la causa que el vehículo es apto, funciona con normalidad, cuenta con sus mantenciones periódicas en orden y sólo presentaba desperfectos que de ninguna manera impidieron su circulación. Al punto que la Sra. Varas Muñoz y su pareja continúan utilizándolo. Dicho esto, es inconcebible que la aplicación de la recién citada norma tenga por único fin beneficiar injustamente al consumidor cuyos derechos estime que no están siendo respetados; **(ii)** acerca de la supuesta infracción al artículo 12 de la LPC: tampoco es efectivo que exista una negación o desconocimiento por parte del proveedor denunciado imponiendo la garantía de fábrica del vehículo por sobre la "legal". Ello toda vez que la empresa sólo ha dado cumplimiento a lo estipulado en la póliza de garantía del fabricante del automóvil (garantía convencional), en el sentido que merece inspección y proceder a eventuales reparaciones en caso que la unidad presente fallas como las descritas en la especie, mas no que esos desperfectos inhiban su funcionalidad, vale decir, que no sea apto para el objeto que fue adquirido, en cuyo caso aplicaría la garantía "legal" a fin de cambiar el producto o restituir el dinero. Por consiguiente, la automotora ha respetado los términos y condiciones estipuladas con la clienta al momento de la compra de la unidad; **(iii)** en cuanto a la supuesta infracción al artículo 3° letras b), d) y e), de la LPC: cabe hacer presente que acorde a las características del bien adquirido resulta ser indispensable estar en presencia de un consumidor informado y responsable, quien para desembolsar altas sumas de dinero, cotice, compare y tome la mejor decisión para comprar un vehículo. Así, evitaríamos eventuales arrepentimientos posventa, que inconscientemente provoquen una sensación de tristeza y amargura en las personas que en un principio tenían la necesidad imperiosa de adquirir tal o cual producto, pero que una vez en su poder el bien, se sienten -inexplicablemente- insatisfechos. Es, precisamente, en ese estado cuando el consumidor "busca"

CONFORME CON SU ORIGINAL



cualquier excusa para retrotraer la compra. Sin embargo, si la información proporcionada por el proveedor es veraz y oportuna antes, durante y después de la venta, no corresponde acceder al capricho de un cliente que desea a toda costa que le cambien el automóvil o le devuelvan el dinero, sin causa grave y justificada, porque la unidad nunca ha dejado de ser apta. Luego, si las fallas o desperfectos no alteran el normal funcionamiento de un vehículo, difícilmente ponga en peligro la seguridad de sus ocupantes poniendo en riesgo su integridad física. Se trata de una situación extrema, que en la causa no ha sido probada y que tampoco la actora ha considerado relevante si aún conduce aquella unidad junto a su pareja. Ahora, aun cuando, a priori, doña María Varas Muñoz, por todo lo anterior, pretende ser indemnizada adecuada y oportunamente, sin pruebas suficientes y mientras no se dicte sentencia condenatoria, tampoco procede acceder a dicha pretensión; **(iv)** en relación con la supuesta infracción al artículo 50 D de la LPC: es dable puntualizar que la Sra. Varas Muñoz siempre tuvo conocimiento de la empresa que le vendió el vehículo, por lo que, aunque no lo ha probado y la contraria contradujo su posición con prueba documental, la individualización del jefe de la sucursal donde concurrió en nada altera la discusión de fondo del asunto y tampoco conlleva presumir que el local no quiso entregar la información requerida; y, **(v)** respecto a la supuesta infracción al inciso quinto del artículo 58 de la LPC: en que la querellante atribuye la comisión de un hecho ilícito a la automotora, la cual no habría entregado la información pertinente que fue solicitada por el Servicio Nacional del Consumidor durante el proceso de mediación que se llevó a cabo entre la consumidora y la empresa; más allá de la gravedad de la acusación, es preciso acotar que durante este tipo de instancias extrajudiciales, que facultan al SERNAC dentro de la esfera de sus atribuciones, en ninguna parte de la normativa vigente se exige que obligatoriamente los proveedores aludidos evacúen los traslados conferidos, por tanto, tampoco es deber de dicho organismo estatal contrarrestar las respuestas entregadas y mucho menos concluir si son verídicas o no. En definitiva, más allá de la versión de la querellante, que ha sido controvertida desde un inicio por la querellada, no consta en autos ninguna prueba determinante e irrefutable que corrobore sin lugar a equívocos que el vehículo adquirido por la Sra. Varas Muñoz presentaba fallas de fábrica que obliguen a su contendor a cambiar la unidad o devolver el dinero. Tal hubiese sido el caso, a modo ilustrativo, del informe emitido por un perito judicial, quien siendo experto en la materia del caso subjujice, habría concluido, eventualmente, que los



desperfectos del automóvil que alega la consumidora harían imprescindible un cambio del mismo al no ser apto para el fin para el cual fue adquirido poniendo en riesgo su seguridad; o, también, como una solución similar, proceder a la devolución del monto pagado por aquel producto, previa restitución del mismo. Por tanto, no cabe sino concluir que deberá dictarse sentencia absolutoria.

QUINTO: Que, atendida la conclusión a que ha arribado este sentenciador y que se deja expuesta en el considerando precedente, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el primer otrosí de fs. 3, deberá ser rechazada, sin costas.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y, además, lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y artículos 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **se rechaza** la tacha opuesta por la demandada en contra del testigo Leoncio Andrés Cartes Carreño.

2.- Que, **se rechaza** la tacha opuesta por la demandante en contra del testigo Braulio Stefan Luksic Ghicliotto.

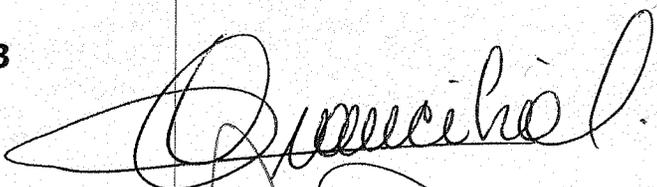
3.- Que, **no ha lugar** a la querrela infraccional de lo principal de fs. 3. En consecuencia, se absuelve a "**AUTOMOTRIZ ROSSELOT S.A.**", representada legalmente por **JUAN GERARDO ROSSELOT BERT**, de toda responsabilidad en los hechos investigados en estos autos.

4.- Que, **se rechaza** la acción civil incoada por el primer otrosí de fs. 3. 

5.- Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 16.087-2017-3



PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADA.-

CONFORME CON SU ORIGINAL



