

Rol N° 16.131.-2017-1

Ñuñoa, veintinueve de marzo de dos mil dieciocho



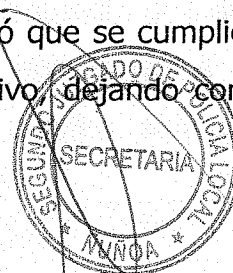
Proveyendo presentación de fs. 163, téngase presente nuevo domicilio y corriójase la carátula.

Como Medida para Mejor Resolver, adjúntese certificado de inscripción y anotaciones vigentes del automóvil placa patente HVGL-81.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a **fs. 1**, por querella infraccional interpuesta por **ALBA INÉS CALVACHE SALAZAR**, visitador médico, cédula de identidad N° 14.726.540-9, domiciliada en calle Acueducto N° 2830, comuna de Peñalolén, representada judicialmente por el abogado Sergio Lagos Castro, con domicilio en calle Huérfanos N° 1147, oficina 846, comuna de Santiago; en contra de **"AUTOMOTRIZ FORCENTER S.A."**, Rut N° 76.068.841-K, sociedad del giro comercialización de vehículos, representada de conformidad al artículo 50, letra D), de la Ley N° 19.496, por **AUGUSTO VICENTE BRAVO POBLETE**, factor de comercio, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Irarrázaval N° 1445, comuna de Ñuñoa. Funda su acción por infracción a los artículos 20 letra c), y 23, todos de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 17 de febrero de 2016, compró un vehículo nuevo, cero kilómetros, tipo automóvil, marca Ford, modelo Escape 2.5 S 4x2 Aut., color gris metálico, año 2016, patente HVGL-81, en la suma de \$13.990.000.- (IVA incluido), a la empresa signada. Una vez que le entregaron el vehículo comenzó a utilizarlo regularmente, hasta completar 6.320 kilómetros de recorrido. Sostiene que el día 30 de junio de ese mismo año llevó su automóvil a un taller de la empresa, de acuerdo a carta enviada por representantes de la marca Ford en Chile, a fin de someter a chequeo su vehículo producto de una potencial falla en el seguro de la columna de dirección que podría bloquear parcial o totalmente la dirección mientras se conduce, bajo ciertas circunstancias. Agrega que cuando fue entregado el auto, a los pocos días, sintió sonidos y saltos en el piso del conductor, lo que nuevamente ocurrió en esa oportunidad que llevó el vehículo a revisión. Luego, esperó que se cumplieran los diez mil kilómetros de recorrido para el chequeo respectivo, dejando constancia

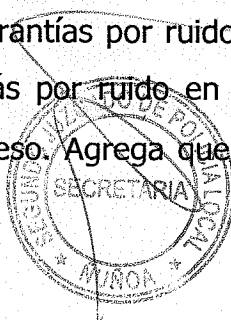
CONFIRME CON SU ORIGINAL



con el jefe de taller que existían fallas en la dirección y la luz de freno; un sonido raro al encender el aire acondicionado, y un golpe y demora en responder el motor al encender. Sin embargo, en el documento que le entregaron tras la mantención del kilometraje no indicaba nada de aquello. Sostiene que poco tiempo después llamó en innumerables ocasiones a don Héctor Ortega, pero no contestaba los llamados, así que vía Whatsapp le preguntó al funcionario cuánto tardaban en llegar los repuestos del automóvil, los cuales debían ser importados porque no había stock en nuestro país. Pasó el tiempo y con fecha 31 de mayo de 2017, le efectuó la mantención de los 20 mil kilómetros al vehículo, pero los repuestos no llegaban todavía, así que decidió dejar su auto en el taller hasta que le cambiaran las piezas. El 05 de junio de 2017 le informan que el vehículo presentaba una nueva falla, pero estaba cubierta por garantía. El 08 de junio don Germán Araya Romero, Gerente de posventa le envía una carta manifestando los problemas que mantenía su automóvil, los cuales habían aumentado. En tal sentido, el día 14 de junio la misma persona le envió otra carta ofreciendo una renovación del vehículo de iguales características aunque debía asumir un costo de \$3.490.000, más el impuesto verde y la patente. Asimismo, la misiva señala que uno de los repuestos (la caja automática) no estaba disponible ni siquiera en fábrica, por ende, no había plazo claro de llegada del repuesto a Chile. Ante esto, el auto siguió en el taller pues sólo aceptaría un cambio de unidad, a costo cero. Con todo, su petición fue rechazada. Por último, indica que -hasta la fecha- el vehículo no lo ha vuelto a retirar desde la concesionaria. A continuación, por el primer otrosí de la misma presentación dedujo demanda civil en contra de la automotora signada, solicitando que sea condenada al pago de \$23.990.000, por daño emergente; y \$15.000.000, por daño moral; más intereses, reajustes y costas. El libelo aparece válidamente notificado a **fs. 16** de autos.

SEGUNDO: Que, a **fs. 22**, comparece Manuel Monje Contreras, cédula de identidad N° 16.387.292-7, en su calidad de gerente de servicios de "Automotriz FORCENTER S.A.", señalando grosso modo, que la unidad Ford ESCAPE, patente HVGL-81, dueña Alva Inés Calvache Salazar, ingresó al servicio técnico en tres ocasiones, todas por diferentes causas, incluyendo sus mantenciones preventivas; el primer ingreso correspondió a campaña preventiva (gratuita sólo programación), la segunda a la mantención de 10 mil KM y garantías por ruido en dirección, y la tercera a la mantención de 20 mil KM, además por ruido en a/c y problema al pasar el cambio; adjunta detalles de cada ingreso. **Agrega que el vehículo está a**

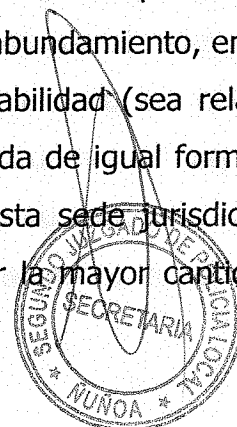
CONFORME CON SU ORIGINAL



disposición del cliente desde el día 18 de agosto de 2017 y se gestionaron todas las pruebas necesarias confirmando que la unidad se encuentra lista para retiro desde el martes 22 de agosto del mismo año, no obstante que la cliente indicó que no retiraría su automóvil a la espera de la resolución de su demanda.

TERCERO: Que, a **fs. 120**, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia del abogado Sergio Lagos Castro en representación de la querellante y demandante civil Alba Calvache Salazar; y de la abogada Laura Marincovich Gatica, representando a la parte querellada y demandada civil de "Automotriz FORCENTER 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. 32** y siguientes. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo. Respecto a la prueba documental la parte querellante y demandante aporta antecedentes de **fs. 37 a 72**. La contraria también aportó documentos que rolan a **fs. 73 a 119**. Es dable puntualizar, en todo caso, que ningún antecedente fue objetado u observado por la parte contra la cual se hicieron valer. En relación con la prueba testimonial, sólo la actora rindió, conforme a lista de **fs. 27** y consistió en los dichos de Jorge Leonardo Bambach Villalobos, médico veterinario, cédula de identidad N° 10.366.763-1, con domicilio en calle Roble Americano N° 8874, comuna de La Florida, sin tacha; y de Pablo Andrés Malatesta, argentino, cédula de identidad N° 14.670.442-5, diseñador industrial, domiciliado en calle Vista Hermosa N° 6613, comuna de La Reina, siendo tachado por la contraria en virtud de lo dispuesto en el numeral 7° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, quedando la inhabilidad alegada para ser resuelta en definitiva. Pues bien, cabe hacer presente 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, aun cuando quien declara en autos pudiere tener algún vínculo de íntima amistad con la parte que lo presenta, careciendo, en tal caso, de imparcialidad, con el solo objeto de esclarecer los hechos investigados, se procederá a rechazar la tacha promovida en su contra y se admitirá su testimonio en el juicio. A mayor abundamiento, 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, más aun teniendo presente que se hace necesario recabar la mayor cantidad de

CONFORME CON SU ORIGINAL



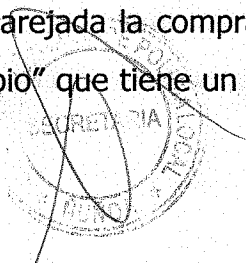
fuentes de información a fin de solucionar el conflicto de fondo. Respecto a las peticiones, sólo la actora formuló en orden a solicitar la designación de perito judicial mecánico para que informe sobre la naturaleza y entidad de los defectos técnicos experimentados por el vehículo de propiedad de la Sra. Calvache Salazar. Ante la rebeldía de las partes, en la audiencia especial fijada para el efecto, se designó a don Julio Bahamondes Quevedo, quien aceptó y juró desempeñar fielmente el cargo a **fs. 126**, evacuando su informe de **fs. 132 a 161**. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales, quedando los autos para dictar sentencia a **fs. 162**.

CUARTO: Que, en la presente causa existe un hecho no controvertido que consiste en que el día 17 de febrero de 2016 doña Alba Calvache Salazar compró un automóvil nuevo, cero kilómetros, marca Ford, modelo Escape 2.5 S 4x2 Aut., color gris metálico, año 2016, patente HVGL-81, en la suma de \$13.990.000.- (IVA incluido), a "Automotriz FORCENTER S.A.", y que dicho vehículo luego de tres revisiones y mantenciones en dependencias de dicha empresa, en distintas fechas, presentaba fallas no atribuibles a problemas de conducción sino lisa y llanamente a defectos de fabricación. Por lo que la clienta solicitó el cambio del producto o, en última instancia, la devolución del dinero. Esto último fue corroborado por la propia querellada tanto en su indagatoria como en su escrito de contestación.

QUINTO: Que, en base a este hecho, la decisión de la litis exige verificar si la automotora, como proveedor, respetó los términos y condiciones pactadas tanto en la venta como posventa del vehículo, y sobre la misma, si acogió el derecho de opción exigido por un cliente que recibió un producto defectuoso; y de no ser así, establecer si su actuar negligente en la venta del bien ofrecido afectó los derechos de la actora, causándole menoscabo, en su calidad de consumidor.

SEXTO: Que, en este contexto, habida especial consideración a los documentos aportados al proceso por ambas partes, fundamentalmente en cuanto al informe pericial incorporado en la especie, todos los cuales no fueron objetados ni observados por la parte contra la cual se hicieron valer, conforme a las máximas de la experiencia que conducen a la ponderación crítica de los hechos sometidos a la decisión del tribunal, indubitadamente ha quedado acreditado que la unidad ofrecida por "Automotriz FORCENTER S.A.", presentaba fallas de fábrica, razón por la cual la sola garantía que trae aparejada la compra de un vehículo no puede ni debe ser la única "moneda de cambio" que tiene un consumidor que ha comprado

CONFORME CON SU ORIGINAL



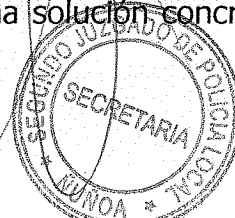
un producto nuevo, sin uso, cero kilómetros; vale decir, si en el caso de marras estamos en presencia de un vehículo que fue adquirido con defectos en su fabricación, debió acogerse desde un primer momento el derecho de opción del cliente afectado, siendo insuficiente como solución del proveedor el cambio de unidad imputándole al cliente el pago de un monto de dinero adicional, no obstante el kilometraje de recorrido que mantenía a la fecha en que se detectaron las fallas del automóvil, el que en todo caso superaba apenas los 21 mil kilómetros. En este orden de ideas, resultan aplicables las normas estipuladas en la ley del ramo y que sancionan la conducta del proveedor, en la medida que aquél no se hizo entero y único responsable de su obligación de respetar y acoger el derecho de opción del cliente, desnudando, en suma, sus falencias en este ámbito y, por consiguiente, demostrando que su negligencia causó menoscabo al consumidor.

SÉPTIMO: Que, en virtud de lo expuesto en los motivos precedentes y acorde a las reglas de la sana crítica, este juzgador ha arribado a la indefectible conclusión que la querellada, con su actuar negligente ha infringido la normativa pertinente de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

OCTAVO: Que, de este modo, fluye que la demandada incurrió en la infracción que contemplan los artículos 3° letra b), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, como asimismo a lo previsto en el artículo 23 del mismo cuerpo legal, vulnerando lo previsto en esas disposiciones, al no respetar los términos y condiciones ofrecidas, actuando con negligencia, puesto que vendió un producto defectuoso, impidiendo el derecho de opción; lo que conduce a acoger la demanda en los términos que se expresará a continuación, ante la convincente evidencia de las infracciones en que incurrió el proveedor signado y la existencia de relación causal entre aquéllas y los perjuicios reclamados.

NOVENO: Que, habida cuenta lo que antecede, sobre la acción civil incoada en el caso sublite, siendo analizada la prueba documental aportada por la demandante, este sentenciador regulará prudencialmente los montos solicitados de la manera que sigue: **(i)** en relación con el daño emergente, la actora solicita restituir el monto total pagado al momento de la compra del vehículo defectuoso, o sea, la suma de \$13.990.000.- (IVA incluido), según factura electrónica de fs. 67. Adicionalmente, exige el pago de \$10.000.000.-, a raíz de los gastos en que habría incurrido durante el lapso de tiempo que trató de buscar una solución concreta a

CONFORME CON SU ORIGINAL



su problema, circunstancia que, salvo sus propios dichos, no fue acreditada con medio de prueba de ninguna naturaleza. Pues bien, en atención a que se acreditó el pago por la compra de la unidad y que dicho vehículo fue utilizado durante algunos meses, experimentando un detrimento adicional al defecto que padecía desde su origen, se concederá la cantidad de **\$12.000.000.- (Doce millones de pesos)** por este concepto reclamado. En todo caso, la demandante deberá restituir a "Automotriz FORCENTER S.A.", el automóvil marca Ford, modelo Escape 2.5 S 4x2 Aut., color gris metálico, año 2016, patente HVGL-81, inscrito a nombre de la actora y en el estado en que se encuentre, cuyos cargos por transferencia e inscripciones pertinentes deberán ser asumidos íntegramente por la demandada; evitando, así, el enriquecimiento sin causa de la actora. Cabe hacer presente, de igual forma, que dicho vehículo se encuentra en poder de la demandada; y **(ii)** Ahora bien, en cuanto a lo exigido a título de daño moral, entendiéndose como *aquel que consiste en el pesar, dolor o molestias que sufre una persona, en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, producto de la conducta negligente o dolosa de otra. O también, como aquel que causa la lesión no sólo a bienes como el honor y la privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros, entre otras metas;* qué duda cabe que en el caso subjudice este perjuicio extrapatrimonial radica en las incomodidades, pérdida de tiempo y total desamparo que experimentó la Sra. Calvache Salazar tras lo acontecido, y que a la época de dictación de este fallo no ha sido resarcido, este juzgador lo regulará de manera prudencial en la suma de **\$2.000.000.- (Dos millones de pesos)**.

DÉCIMO: Que, para que la indemnización que esta sentencia manda a pagar sea justa y equitativa, deberá ser reajustada en el cien por ciento de la variación positiva que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, que fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, más el interés corriente desde que esta sentencia esté ejecutoriada.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y, además, lo dispuesto en los artículos 3° letra b), 12, 20, 23, 50 y 50 A, todos de la Ley N° 19.496;



artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; artículos 1437, 2284, 2314 y 2329 del Código Civil; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

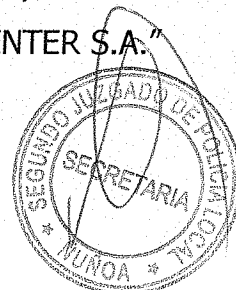
1.- Que, **ha lugar** a la querella infraccional de lo principal de fs. 1. En consecuencia, **se condena a "AUTOMOTRIZ FORCENTER S.A."**, representada para estos efectos por **AUGUSTO VICENTE BRAVO POBLETE**, ya individualizada **al pago de una multa de 30 U.T.M. (TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, por actuar con negligencia en la venta de un bien sin respetar el derecho de opción, causando menoscabo al consumidor.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta en el plazo legal de 5 días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago, por la Sra. Secretaria del Tribunal.

2.- Que, **se acoge** la demanda civil incoada por el primer otrosí de fs. 1, en contra de **"AUTOMOTRIZ FORCENTER S.A."**, representada para estos efectos por **AUGUSTO VICENTE BRAVO POBLETE**, ya individualizados; sólo en cuanto **se le condena a pagar** a la parte demandante de **ALBA INÉS CALVACHE SALAZAR**, representados judicialmente por el abogado **SERGIO LAGOS CASTRO**, la suma de **\$12.000.000.- (Doce millones de pesos)**, por concepto de daño emergente; y **\$2.000.000.- (Dos millones de pesos)** a título de moral; rechazándose lo exigido por gastos adicionales, por no encontrarse debidamente acreditado en el proceso.

3.- Que, sin perjuicio de la decisión precedente, con el sólo objeto de evitar un enriquecimiento ilícito, una vez pagada que sea la indemnización concedida, **se ordena** a la demandante a **restituir materialmente** a la demandada, dentro del plazo de décimo día, el automóvil marca Ford, modelo Escape 2.5 S 4x2 Aut., color gris metálico, año 2016, patente HVGL-81, inscrito a nombre de la Sra. Calvache Salazar, debiendo efectuarse la respectiva transferencia conforme a lo establecido en el artículo 41 del DFL N° 1 de 2009, del Ministerio de Justicia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.290, cuyos costos asociados deberán ser asumidos en su totalidad por "Automotriz FORCENTER S.A."

CONFORME CON SU ORIGINAL



4.- Que, la suma que esta sentencia manda a pagar, deberá ser reajustada y con el interés señalado en el considerando décimo de este fallo.

5.- Que, **se condena a "AUTOMOTRIZ FORCENTER S.A."**, representada para estos efectos por **AUGUSTO VICENTE BRAVO POBLETE**, ya individualizados, al pago de las costas de la causa.

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

JSC/Rol N° 16.131.-2017-1

**PRONUNCIADA POR LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, JUEZA (S)
DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA
SRA. DANITZA REYES PAVEZ, SECRETARIA ABOGADA.-**

CONFORME CON SU ORIGINAL

